CONDIZIONI E ISTRUZIONI GENERALI DELLA SOCIETÀ KOMPAS d.d.

I. DISPOSIZIONI GENERALI

Le presenti condizioni e istruzioni generali sono parte integrante del contratto stipulato tra la società KOMPAS d.d. (in seguito Kompas) ossia l'agenzia di viaggi autorizzata e il viaggiatore che decide di acquistare un determinato pacchetto turistico o altro servizio fornito da Kompas o da un'altra agenzia di viaggi autorizzata.

Le condizioni generali valgono per i pacchetti turistici ed altri servizi organizzati o offerti dalla Kompas, come anche per i pacchetti turistici o altri servizi di altre agenzie organizzatrici di viaggi offerti nei punti vendita della società Kompas o per via telematica. Qualora non fosse diversamente specificato in queste condizioni generali o nel contratto relativo a pacchetti turistici o altri servizi di altri organizzatori di viaggi o di altri servizi, si ritiene che vigono le condizioni generali della Kompas.

L'organizzatore dei viaggi è l'agenzia di viaggi, definita nel contratto di viaggio come organizzatore, e la quale garantisce per l'esecuzione del programma pubblicato secondo il contenuto del pacchetto turistico.

Nell'eventualità che nelle disposizioni speciali di gestione, ovvero nei singoli programmi di viaggio, siano pubblicate delle disposizioni discordanti in merito alle presenti condizioni e istruzioni generali, si rimanda alla disposizione, o dichiarazione, presente nel programma di viaggio.

Qualora si dovesse trattare di vendite telefoniche, o vendita via internet, si ritiene che il viaggiatore abbia accettato le disposizioni delle condizioni generali nel momento in cui ha confermato telefonicamente o via internet l'impegnativa per il pacchetto turistico. Le condizioni e istruzioni generali possono essere consultate dai viaggiatori sul sito internet http://www.kompas.si, o su qualunque sito internet in cui la Kompas propone via internet i propri pacchetti turistici come anche i pacchetti turistici di altri operatori, e nel quale le condizioni e istruzioni generali sono appositamente segnalate e liberamente accessibili.

Il committente, ossia il viaggiatore, può essere qualunque persona che ha portato a termine una prenotazione, o ha acquistato e pagato un pacchetto turistico o altri servizi della Kompas ai quali si riferiscono queste Condizioni e istruzioni generali.

II. PRENOTAZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO

Il viaggiatore può prenotare in qualunque filiale o agenzia affiliata, o per via telematica, un pacchetto turistico presente nell'offerta della Kompas. Con la prenotazione la Kompas e il viaggiatore stipulano un contratto di viaggio, confermando al contempo la prenotazione. Il contratto contiene sia i dati sul pacchetto turistico scelto dal viaggiatore sia si riferisce al programma del pacchetto in cui sono elencati tali dati. Al momento della prenotazione, il viaggiatore deve indicare tutti i dati e presentare i documenti, richiesti dal programma di viaggio, nonché pagare la quota d'iscrizione, i costi di prenotazione e i costi per la preparazione dell'offerta, relativa alla vendita dei singoli pacchetti turistici (in seguito per indicare i costi totali viene usato il termine: costi di prenotazione).

Per i propri servizi, la Kompas addebita al committente i costi standard di prenotazione per un ammontare di 10,00 € ad iscrizione per i viaggi di un giorno/gite, e 20,00 € ad iscrizione (voucher) per tutti gli altri pacchetti turistici. Nella preparazione di offerte complesse, la Kompas addebita i costi di prenotazione per un ammontare di 30,00 €.

Il viaggiatore è tenuto a fornire dati veritieri e del tutto corretti. Qualora il viaggiatore al momento della prenotazione non fornisca dati corretti, è responsabile per tutti i costi e oneri conseguenti che potrebbero derivare dall'aver fornito dati sbagliati.

La prenotazione del viaggiatore ha carattere vincolante. Il viaggiatore può recedere dalla prenotazione esclusivamente in conformità con le disposizioni sull'annullamento del viaggio da parte del viaggiatore (punto VII delle presenti condizioni generali). Il contratto diventa valido con la firma da parte del committente o del viaggiatore, come anche con il pagamento stesso da parte del viaggiatore, indipendentemente dal fatto che il contratto sia stato firmato o no.

Oltre l'espressa prenotazione scritta o il contratto firmato, quale prenotazione vincolante vengono considerati anche qualsiasi ordine trasmesso verbalmente o per iscritto, che riporta il nome e il cognome del viaggiatore e degli altri partecipanti, il numero della carta di credito oppure l'identificativo di un altro mezzo di pagamento, il pagamento della quota d'iscrizione, per intero o parzialmente, il pagamento dei costi di prenotazione, il perfezionamento del contratto che fa intendere che il viaggiatore abbia effettuato una prenotazione vincolante, ossia una prenotazione che riporti qualunque dei dati sopra riportati.

Con la prenotazione su richiesta (RQ-request) il viaggiatore paga i costi di prenotazione per un ammontare calcolato in base ai costi di cancellazione dell'organizzatore responsabile e in base alla data di partenza prevista, ma non inferiore ai 42,00 €. In questo modo tutto ciò che è indicato nelle presenti condizioni, ossia delle condizioni dell'organizzatore responsabile, rappresenta un obbligo giuridico sia per il viaggiatore sia per l'organizzatore, qualora l'organizzatore responsabile confermi tale prenotazione su richiesta.

Qualora il viaggiatore scelga la prenotazione con opzioni (offerta o richiesta) poste dall'organizzatore, al momento della stipula del contratto valgono le condizioni indicate nel documento relativo all'opzione. In caso di forza maggiore, oppure del così detto "stop booking", l'opzione non è valida e non è vincolante né per il viaggiatore né per l'organizzatore.

III. PAGAMENTO

Come data di pagamento viene inteso il giorno in cui il viaggiatore effettua il pagamento presso l'unità di vendita della Kompas o presso l'agenzia autorizzata ovvero quando il viaggiatore effettua il pagamento sul conto corrente intestato alla Kompas. La prenotazione risulta confermata quando i fondi sono trasferiti sul conto corrente della Kompas.

Al momento dell'iscrizione , il viaggiatore paga una quota d'iscrizione pari al 30% del prezzo del pacchetto, ovvero l'ammontare stabilito nel programma del viaggio, più il costi della prenotazione. La restante parte va saldata dal viaggiatore almeno 8 giorni prima dell'inizio del viaggio o come indicato nel programma.

Qualora la restante parte dell'onere contrattuale non venga saldata dal viaggiatore o dall'agenzia autorizzata nei tempi previsti, il contratto di viaggio viene considerato risolto dal viaggiatore, e si applicato in modo sensato le disposizioni relative alla risoluzione del contratto di viaggio da parte del viaggiatore, di cui al punto VII delle presenti condizioni e istruzioni generali.

La quota d'iscrizione ed i costi di prenotazione, debitamente in tempestivamente versati, garantiscono al viaggiatore la partecipazione al viaggio, cioè a un posto libero per il singolo pacchetto turistico secondo le condizioni stabilite nelle presenti condizioni e istruzioni generali, ovvero secondo le condizioni stabilite dalle condizioni operative specifiche o dal programma di viaggio.

Al momento della partenza il viaggiatore ha l'obbligo di presentare al responsabile di viaggio un documento che attesta l'effettuato pagamento del pacchetto (impegnativa/voucher); in caso contrario al viaggiatore viene negato il viaggio.

Il viaggiatore può pagare in denaro contante, oppure tramite altri mezzi di pagamento previsti. In accordo con le condizioni di operazioni senza denaro contante poste dalle istituzioni bancarie per i pagamenti non contanti (carte di credito, carte bancomat, Maestro ...) dei pacchetti turistici, o di altri servizi della Kompas, non è mai erogato denaro contante in caso di restituzione del pagamento. Il viaggiatore può richiedere una nota di credito, qualora egli abbia diritto a richiederla.

Le condizioni di pagamento particolari sono definite nell'offerta e/o nel Listino prezzi per i servizi.

IV. PREZZI

I prezzi del pacchetto turistico sono stabiliti con il programma di viaggio e sono validi dal giorno della pubblicazione del programma.

Oltre al prezzo base del pacchetto turistico il viaggiatore ha l'obbligo di saldare tutti i supplementi obbligatori (visti e simili) ed eventuali altri supplementi. Il prezzo finale del pacchetto turistico è parte integrante del contratto di viaggio. L'organizzatore del viaggio ha il diritto di aumentare il prezzo entro 20 giorni dall'inizio previsto del viaggio, qualora avvengano delle modifiche nel cambio delle valute (stabilite) secondo contratto, se i costi del trasporto sono aumentati, compreso il prezzo del carburante, oppure se ci sono stati degli aumenti delle tasse previste per servizi particolari (in aeroporto, nel porto, ecc.), i quali hanno un impatto sul prezzo del viaggio. L'aumento del prezzo si calcola con la stessa percentuale applicata per l'aumento delle voci sopra indicate che influenzano il calcolo totale. Chi ha stipulato il contratto, o il viaggiatore, ha diritto di recedere dal contratto sull'organizzazione del viaggio, qualora l'aumento superi del 10% il prezzo base del pacchetto. In tal caso questo ha diritto a essere rimborsato dell'ammontare già pagato senza avere però diritto ad un eventuale indennizzo o risarcimento dei costi per il visto, l'assicurazione, le vaccinazioni o costi simili.

L'organizzatore notifica al viaggiatore ogni eventuale cambiamento dei prezzi di viaggio. Kompas può proporre nel programma il pagamento di servizi da parte del viaggiatore (gite addizionali o facoltative, noleggio di attrezzature sportive, ecc.) direttamente in loco. In tal caso Kompas non figura più come organizzatore, ma solo come intermediario. In questo caso il viaggiatore può presentare i reclami unicamente a chi ha svolto i servizi o a chi ha offerto tali servizi in loco.

Kompas può stabilire nel programma il prezzo del pacchetto, indicando esplicitamente che il prezzo può variare in base al numero dei viaggiatori o quando si presentano altre condizioni descritte in modo esplicito. Questa disposizione non implica in alcun caso che le condizioni per le variazioni del prezzo del pacchetto possano realmente presentarsi. Il viaggiatore non può recedere dal contratto, perché non si sono realizzate le condizioni per un'eventuale diminuzione del prezzo del viaggio.

Gli eventuali sconti e vantaggi non sono cumulabili e si escludono a vicenda. Qualora vi sia la possibilità di usufruire di più sconti e/o vantaggi, il viaggiatore sceglie lo sconto o il vantaggio che più gli aggrada e per il quale adempie alle condizioni previste.

La garanzia del prezzo più basso – si tratta dell'impegno da parte della Kompas nei confronti del viaggiatore in merito alla restituzione della differenza del prezzo del pacchetto turistico, qualora in un determinato periodo, definito nelle disposizioni di ogni singola offerta nel catalogo, il viaggiatore trovi nell'offerta della Kompas lo stesso pacchetto turistico ad un prezzo inferiore. S'intende come stesso pacchetto turistico: stessa sistemazione, stesso tipo di camera, stesso periodo, stesso aeroporto di partenza e contratto stipulato per tale pacchetto completo con lo stesso numero di passeggeri ed altri parametri indicati nel contratto. Non è ammessa l'articolazione per singoli parametri.

V. SERVIZI COMPRESI NEL PACCHETTO

Qualora nel programma non sia stabilito diversamente, il prezzo del pacchetto include anche i servizi di trasporto (biglietto aereo - classe economy), servizi alberghieri e di ristorazione, come definito dal programma di viaggio e dall'organizzazione del viaggio.

Qualora nel programma non sia stabilito diversamente, i prezzi del singolo pacchetto turistico sono intesi a persona, con sistemazione in camera doppia.

VI. SERVIZI SPECIALI O SUPPLETIVI

I servizi speciali o suppletivi sono i servizi che di norma non sono inclusi nel prezzo base del pacchetto (camera singola, dieta particolare, eventuali gite, ecc.).

Qualora l'offerta nell'ambito di un determinato pacchetto presenti servizi speciali o suppletivi, il viaggiatore deve inoltrare le proprie richieste per tali servizi al momento dell'iscrizione, pagando il supplemento al prezzo base del pacchetto. I prezzi pubblicati dei servizi speciali o suppletivi valgono solo in caso di prenotazione e pagamento del pacchetto base presso il luogo di iscrizione.

VII. RECESSO DEL VIAGGIATORE DAL CONTRATTO O MODIFICHE DI VIAGGIO

Il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto o dal pacchetto turistico in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto turistico.

Il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico nel punto vendita in cui ha prenotato il viaggio. Kompas può richiedere dal viaggiatore che ha deciso di recedere dal contratto di viaggio di pagare una tassa adeguata e giustificata (penali di annullamento).

L'importo di tale tassa di annullamento dipende dal tempo rimanente fino all'inizio del pacchetto turistico. Se il viaggiatore annulla il contratto di viaggio, Kompas si riserva il diritto di trattenere i costi di prenotazione.

Quando il contratto di pacchetto turistico è concluso fuori sede, il passeggero può recedere dal contratto entro 14 giorni senza indicarne i motivi e senza pagare penali. In questo caso il viaggiatore è tenuto a rimborsare a Kompas i costi amministrativi e altri costi effettivamente sostenuti (es. costi di prenotazione, visto, assicurazione, biglietto aereo, ecc.).

L'importo della tassa di annullamento dipende dal tempo rimanente fino all'inizio del pacchetto turistico e viene calcolato come segue:

- fino a 30 giorni prima della data prevista di inizio del servizio – 20 % del prezzo del pacchetto;

- da 29 a 22 giorni prima della data prevista di inizio del servizio – 30 % del prezzo del pacchetto;
- da 21 a 15 giorni prima della data prevista di inizio del servizio – 40 % del prezzo del pacchetto;
- da 14 a 8 giorni prima della data prevista di inizio del servizio – 60 % del prezzo del pacchetto;
- da 7 giorni fino alla data di partenza ovvero la data prevista di inizio del servizio – 100 % del prezzo del pacchetto;
- Mancata partecipazione senza cancellazione del viaggio – 100 % del prezzo del pacchetto.

L'importo della tassa di annullamento per pacchetti turistici relativi ad eventi sportivi e partite dipende dal tempo rimanente fino all'inizio del pacchetto turistico e viene calcolato come segue:

- da 90 a 45 giorni prima della data prevista di inizio del servizio – 50 % del prezzo del pacchetto;
- da 44 a 30 giorni prima della data prevista di inizio del servizio – 70 % del prezzo del pacchetto;
- da 29 a 1 giorno lavorativo prima della data prevista di inizio del servizio – 100 % del prezzo del pacchetto.
- Mancata partecipazione senza recesso dal contratto – 100 % del prezzo del pacchetto

Nei casi in cui la Kompas non abbia organizzato il pacchetto turistico, nel calcolo dell'importo della tassa di annullamento a causa del recesso del viaggiatore dal contratto si applicano almeno le seguenti condizioni:

- fino a 45 giorni – 20 % del prezzo del pacchetto;
- da 44 a 35 giorni prima della data prevista di inizio del servizio – 50 % del prezzo del pacchetto;
- da 34 giorni fino al giorno della data prevista di inizio del servizio – 100 % del prezzo del pacchetto.

Qualora il viaggiatore non si presenti o receda dal contratto di viaggio il giorno in cui inizia il viaggio, o persino dopo l'inizio del viaggio, la Kompas o qualunque altro organizzatore del viaggio ha diritto a trattenere l'intero valore del pacchetto.

Qualora il programma stabilisca altre condizioni per il rimborso dei costi dovuti al recesso dal contratto di viaggio da parte del viaggiatore, valgono le condizioni stabilite nel programma.

Al recesso dal contratto di viaggio, il viaggiatore deve firmare un documento di recesso presentatogli dal consulente alla vendita. Se il viaggiatore si rifiuta di firmare tale documento, si intende che il recesso dal contratto non si sia verificato.

Durante il viaggio, il viaggiatore può interrompere il viaggio per scelta propria, presentando una dichiarazione scritta sull'interruzione del viaggio. Se il viaggiatore interrompe il viaggio durante il suo svolgimento, al ritorno non ha diritto al rimborso totale o parziale dei costi o del valore d'acquisto.

Se il viaggiatore cambia il programma durante il viaggio su proprio desiderio, ossia, non viaggia secondo il programma che rappresenta parte integrante del contratto stipulato con la Kompas, si intende che il viaggiatore abbia rescisso il contratto durante il viaggio. Anche in questo caso non ha diritto al rimborso totale o parziale dei costi, ossia del valore d'acquisto. In questo caso il viaggiatore è responsabile dei costi e dei danni provocati con le modifiche del programma.

In caso di modifiche del programma per desiderio del viaggiatore o per forza maggiore, senza che vi siano ragioni da imputare alla Kompas, il viaggiatore non ha diritto di richiedere alcun tipo di indennizzo o diminuzione del prezzo.

In tutti i casi in cui l'oggetto del contratto è l'acquisto di biglietti aerei, la Kompas ha il diritto di trattenere la commissione per l'acquisto del biglietto (TSC) oltre alle spese di cancellazione e amministrazione.

Il viaggiatore o l'organizzatore del viaggio su richiesta del viaggiatore, dopo la stipula del contratto può cambiare il nome o il numero dei viaggiatori, la sistemazione, la data del viaggio, ma solo a condizione che tale modifica si possa fare senza dover annullare il pacchetto prenotato. Il trasferimento a terzi è possibile solo previa comunicazione scritta o generata mediante l'ausilio di mezzi telematici da parte del viaggiatore e almeno sette giorni prima dell'inizio del pacchetto turistico. Per ogni modifica di questo tipo la Kompas addebita al viaggiatore i costi di prenotazione. Nei casi in cui i costi della modifica sono maggiori, soprattutto quando il pacchetto include anche il trasporto con volo charter o un regolare volo di linea, e sono incorsi dei costi per la cancellazione e la modifica da parte degli esecutori, la Kompas richiede il rimborso dei costi reali, incorsi a causa della modifica.

VIII. TASSA DI ANNULLAMENTO IN CASO DI RECESSO DEL VIAGGIATORE DAL PACCHETTO TURISTICO o ASSICURAZIONE IN CASO DI ANNULLAMENTO presso AGENZIE DI ASSICURAZIONE

Se il viaggiatore, al momento della prenotazione, crede che si possano verificare determinate circostanze (che potrebbero capitare a lui o ai suoi familiari più stretti) per cui non potrebbe partire per il viaggio, può decidere di pagare la tassa di annullamento. Il contratto relativo alla tassa di annullamento può essere stipulato entro e non oltre il giorno della conferma della prenotazione e vale solo per i casi di notifiche da parte delle autorità, un peggioramento improvviso delle condizioni di salute o in caso di decesso tra i familiari più stretti (consorte, genitori, figli). Il viaggiatore può richiedere il rimborso dell'importo versato a titolo della tassa di annullamento, presentando la rispettiva documentazione scritta.

La tassa di annullamento ammonta al 5 % del prezzo del pacchetto. Il programma può determinare in particolare un importo diverso della tassa di annullamento o stabilire, che il pagamento della stessa non sia possibile.

Indipendentemente dalla tassa di annullamento, la Kompas ha diritto in caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore a trattenere l'importo dei costi di prenotazione e della tassa di annullamento già versata. Nel caso in cui l'oggetto del contratto è l'acquisto di biglietti aerei, la Kompas, oltre alle spese di prenotazione, ha il diritto di trattenere la commissione per l'acquisto del biglietto aereo (TSC). A titolo della tassa di annullamento versato, il viaggiatore ha il diritto di essere risarcito dell'ammontare versato per il servizio turistico pattuito, diminuito dei costi di prenotazione, della tassa di annullamento e della commissione per l'acquisto del biglietto aereo (TSC). In tal caso, la Kompas non si assume alcuna responsabilità o onere finanziario per eventuali altri costi sostenuti dal viaggiatore a seguito del viaggio pianificato o di altri servizi turistici previsti dal contratto di viaggio (ad es. costi di vaccinazione, visti, spese di viaggio, ecc.).

Il viaggiatore ha diritto di richiedere il rimborso dell'ammontare versato a titolo della tassa di annullamento se recede dal contratto di viaggio a causa delle ragioni sopra elencate al massimo entro due ore prima dell'inizio del viaggio. Per l'inizio del viaggio che si svolge con un trasporto organizzato in autobus, aereo o nave, è considerata l'ora di partenza dell'autobus, dell'aereo o della nave. Nel caso in cui il pacchetto turistico non includa un trasporto organizzato, per l'ora di inizio del viaggio è considerata l'ora in cui il viaggiatore avrebbe effettivamente ritirato le chiavi della sistemazione prevista (solitamente alle 14.00).

Se il viaggiatore non inizia il viaggio il giorno stabilito e se non ha notificato per iscritto il suo recesso dal viaggio, non ha diritto al rimborso del valore d'acquisto del pacchetto turistico in base alla tassa di annullamento versata. Nei pacchetti turistici che non includono il trasporto organizzato, il viaggiatore non ha diritto al rimborso della tassa di annullamento versata se il giorno di inizio del viaggio non si è presentato nella sistemazione prevista.

Si ritiene, inoltre, che il viaggiatore non abbia iniziato il viaggio, e che quindi abbia rescisso il contratto, quanto questi non si è presentato dal trasportatore stabilito (aereo, nave, trasporto in autobus e simili) per qualsiasi motivo giustificato, che può essere di natura normativa o di sicurezza, indipendentemente dal fatto che ciò si sia verificato all'inizio o durante il viaggio. In questo caso il viaggiatore risulta responsabile per tutti i danni causati e non ha diritto al rimborso del valore d'acquisto del pacchetto turistico in base alla tassa di annullamento versata. Il viaggiatore, inoltre, non ha diritto al rimborso a titolo della tassa di annullamento qualora non presenti l'idonea documentazione scritta sulla giusta causa di recesso dal contratto del viaggio.

La richiesta di rimborso della tassa di annullamento non può essere presentata dopo la data di inizio del viaggio, così come non è possibile esercitare tale diritto per il periodo inutilizzato del viaggio.

Nel caso il viaggiatore stipuli l'assicurazione per eventuali rischi di annullamento del viaggio turistico presso una delle agenzie di assicurazioni, il diritto a titolo dell'assicurazione per il rischio di annullamento va esercitato presso tali agenzie di assicurazione, prendendo atto delle condizioni generali di tale ente assicurativo. Lo svolgimento della pratica di rimborso e indennizzo, e i tempi di risoluzione sono di pertinenza dell'ente assicurativo presso il quale è stata stipulata l'assicurazione per il rischio di annullamento.

IX. DIRITTO DI ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

In accordo con la legge vigente, la Kompas ha diritto di annullare il viaggio o modificare il programma di viaggio. La Kompas ha il diritto di annullare il viaggio prima della partenza prevista, qualora non sia stato raggiunto il numero dei viaggiatori stabilito dal programma o nel contratto di viaggio, ma entro e non oltre:

- 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto per viaggi di durata superiore a sei giorni;
- 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto per viaggi che durano da due a sei giorni;
- 48 ore prima dell'inizio del pacchetto per viaggi di durata inferiore a due giorni.

Se nel programma o nel contratto di viaggio non è stabilito diversamente, il numero minimo dei viaggiatori è stabilito come segue per le seguenti modalità di trasporto:

- viaggio in autobus – minimo 40 viaggiatori per autobus;
- viaggio con voli di linea regolari in Europa - minimo 20 viaggiatori per singolo gruppo;
- viaggio con voli intercontinentali - minimo 15 viaggiatori per singolo gruppo;
- viaggio con voli particolari, treni o idroscafi - minimo l'80 % dei posti disponibili su tali mezzi di trasporto.

Nei casi in cui la Kompas garantisca espressamente per iscritto la partenza, il viaggio non può essere annullato se non in caso di forza maggiore.

La Kompas si riserva il diritto di recedere dal contratto in tutto o in parte se, prima o durante l'attuazione del programma, si verificano circostanze eccezionali che non si potevano prevedere, rimuovere o evitare, e per la Kompas tali circostanze, esistendo al momento della stipula del contratto, costituissero un motivo valido per non stipularlo.

Nessuna delle parti contraenti sarà responsabile per qualsiasi violazione del contratto di viaggio se l'inadempimento degli obblighi contrattuali o di una delle sue disposizioni è il risultato di eventi inattesi, imprevisti e irreversibili comunemente noti come forza maggiore, o azioni da parte dello Stato o di altre autorità amministrative competenti e azioni di terzi che non dipendono dalla volontà delle parti e che le stesse non potevano prevedere, impedire o rifiutare. La Kompas non è responsabile nei confronti del viaggiatore per eventuali danni personali causati da cause di forza maggiore.

Nei pacchetti turistici ed altri servizi turistici, dove il tempo giusto rappresenta la condizione essenziale per espletare il programma di viaggio, il recesso dal contratto a causa del cattivo tempo, cioè delle condizioni meteorologiche non adatte, rappresenta motivo di recesso dal contratto per condizioni eccezionali. In tal caso il viaggiatore ha diritto solamente al rimborso dell'ammontare pagato, ovvero di trasferire l'ammontare versato ad un altro periodo di viaggio.

La Kompas può recedere dal contratto e richiede l'indennizzo dal viaggiatore che ha violato espressamente le disposizioni contrattuali del contratto stipulato con la Kompas, soprattutto se si dimostra che il viaggiatore abbia volontariamente comunicato dati errati sul numero dei viaggiatori e sulla loro età, ossia se durante il viaggio si sono verificati dei cambiamenti di cui il viaggiatore non abbia informato la Kompas.

La Kompas ha diritto di cambiare il giorno e l'ora della partenza e di annullare il viaggio a causa dei cambiamenti dell'orario dei voli o in caso di forza maggiore. Inoltre, la Kompas ha diritto di cambiare la direzione del viaggio se le condizioni di viaggio cambiano (un nuovo orario, condizioni precarie nello stato dove il programma è organizzato, dissesti naturali o altre cause non previste, sulle quali la Kompas non ha influenza), senza alcun risarcimento particolare e secondo i regolamenti vigenti per il trasporto dei passeggeri.

La Kompas deve informare immediatamente il passeggero della modifica, il quale deve confermare la modifica per iscritto.

La Kompas non assume la responsabilità per i cambiamenti del programma di viaggio, verificatisi per forza maggiore durante il viaggio. In questo caso la Kompas garantirà ai viaggiatori i servizi in forma modificata, in base alle possibilità del momento.

Qualora la Kompas annullasse il viaggio, il viaggiatore ha diritto al rimborso dell'intero importo versato per il pacchetto turistico. Nel caso di annullamento da parte della Kompas, il viaggiatore non ha diritto al rimborso dei costi del visto, necessario per l'ingresso nello stato, dove il viaggio si sarebbe dovuto svolgere, né al rimborso dei costi legati alle vaccinazioni richieste dal programma di viaggio. La Kompas informa prontamente il viaggiatore di ogni successiva modifica del programma. Se la Kompas o un altro organizzatore del viaggio recede dal contratto durante il suo espletamento, ha diritto al pagamento dell'intero valore d'acquisto del pacchetto turistico. Il viaggiatore non ha diritto al rimborso dei costi di prenotazione né al rimborso del premio dell'assicurazione per il rischio di annullamento stipulata con la compagnia di assicurazioni o al rimborso della tassa di annullamento.

La Kompas non risponde per i ritardi di aerei, navi e treni, così come non risponde per i cambiamenti nel programma di viaggio che potrebbero derivare da tali ritardi.

Qualora la Kompas non possa garantire la sistemazione dei propri viaggiatori nelle strutture pattuite per colpa di circostanze eccezionali non prevedibili, le quali non potevano essere previste o evitate, i viaggiatori possono essere sistemati in un'altra struttura della stessa categoria o superiore, ma solo nella località stabilità.

X. DOCUMENTI DI VIAGGIO e ALTRI OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE

In linea con l'articolo 57b, punto 6 della Legge sulla tutela del consumatore ZVPot, la Kompas è tenuta a informare il passeggero in merito alle norme applicabili in materia di documenti di viaggio, visti, valuta estera, norme doganali e sanitarie vigenti nel paese dove si svolgerà il viaggio. Il viaggiatore è tenuto a garantire che la sua persona stessa, i suoi documenti e i bagagli soddisfino le condizioni stabilite dalle norme doganali, sanitarie e altri regolamenti sia dello stato di partenza sia dello stato di destinazione ovvero lo stato attraverso il quale viaggia.

Il viaggiatore che prenota un viaggio all'estero, deve avere un passaporto o un altro documento d'identità valido con il quale può entrare nel singolo stato.

Nel caso in cui singoli Paesi subordinino l'ingresso nel paese alla validità del documento di viaggio prima della scadenza al giorno di entrata, la Kompas è tenuta ad avvertire il viaggiatore di tali disposizioni, ma se il viaggiatore li ignora, è responsabile di eventuali disagi o interruzione forzata del viaggio.

Il viaggiatore è tenuto ad ottenere i visti per i paesi in cui viaggia e ad effettuare le vaccinazioni richieste per tali stati prima del viaggio o entro il termine specificato nel programma.

Se il viaggiatore non adempie a tali obblighi, la Kompas agisce secondo queste condizioni generali e le disposizioni previste per l'annullamento del viaggio da parte del viaggiatore (capitolo VII). Nell'eventualità che la Kompas gestisca i visti per il viaggiatore, la Kompas non garantisce il successo nell'ottenimento del visto. La Kompas non rimborsa al viaggiatore i costi di ottenimento del visto per nessuna ragione. La Kompas non garantisce la correttezza delle informazioni, ottenute attraverso le relative ambasciate. Nel caso l'ingresso nello stato venga negato, o ci sono altri impedimenti, il viaggiatore deve sostenere tutti i costi. L'intervento della Kompas nell'ottenimento del visto non è comprensivo nel prezzo del viaggio, e si paga separatamente. Si intende che il viaggiatore gestisce da solo l'ottenimento del visto, quando alla Kompas non presenta i documenti necessari per ottenere il visto entro il termine specificato nel programma o nell'offerta.

A causa delle richieste nel traffico internazionale dei viaggiatori (aereo, navale, corriere, ...) il viaggiatore ha l'obbligo di inoltrare al momento di prenotazione tutti i dati necessari di tutti i partecipanti al viaggio a cui la prenotazione si riferisce. I dati indicati devono essere identici a quelli riportati nei documenti ufficiali che i viaggiatori sono tenuti ad avere sempre con se in conformità con le norme sull'attraversamento del confine di stato e relativi atti giuridici esteri. Qualora il viaggiatore indichi ala Kompas dati errati o inesatti che causano ritardi, costi addizionali o interruzione del viaggio, il viaggiatore è responsabile personalmente e singolarmente per tutti i costi sostenuti.

Il viaggiatore è tenuto a rispettare il regolamento interno nelle strutture alberghiere e di ristorazione, collaborando in modo propositivo con il rappresentante dell'organizzatore e dell'esecutore dei servizi. Se il viaggiatore non osserva i propri obblighi, risponde all'organizzatore per eventuali danni, mentre l'organizzatore è esonerato da qualunque responsabilità per i danni arrecati in questo caso al viaggiatore. Durante il viaggio, il viaggiatore ha l'obbligo di comportarsi in modo tale da non mettere a rischio la vita e la salute degli altri viaggiatori e lo svolgimento del viaggio stesso. Qualora il viaggiatore dovesse comportarsi diversamente da quanto stabilito dalla presente disposizione, il rappresentante dell'organizzatore ha il diritto di escluderlo dal proseguimento del viaggio senza il rimborso di qualsiasi spesa, fatta eccezione per la restituzione di importi pagati e non utilizzati per eventuali ingressi, ecc., pagabili in loco. Nel caso in cui il viaggiatore, a causa di comportamenti impropri, desideri usufruire dei servizi di Kompas, ad esempio per il ritorno anticipato nel luogo da cui è iniziato il viaggio, ecc., il pagamento per tali servizi è a carico del passeggero, la Kompas, invece, gli può addebitare un adeguato compenso per i servizi resi.

XI. NOTIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA/DEL VIAGGIO

Prima del viaggio la Kompas non manda notifiche ai viaggiatori per posta regolare, salvo che il programma non preveda diversamente. I viaggiatori ricevono le notifiche prima del viaggio sul proprio indirizzo di posta elettronica (qualora lo abbiano dato al momento dell'iscrizione). Comunque, tali notifiche possono essere prese in consegna presso il punto di iscrizione, reperibili al più tardi dai cinque (5) ai sette (7) giorni prima dell'inizio del viaggio. I viaggiatori della Kompas hanno a propria disposizione anche l'indirizzo di posta elettronica obvestila@kompas.si e il numero telefonico 01 2006 111, dove possono anche ordinare la notifica. Le notifiche per i viaggi di un giorno e per tutti i pacchetti turistici in Slovenia e in Croazia con mezzi di trasporto personali non sono preparate, siccome tutte le istruzioni sono indicate nel programma del viaggio.

Qualora il viaggiatore non dovesse ricevere la notifica entro tre (3) giorni prima della partenza sul proprio indirizzo di posta elettronica, la Kompas gli chiede gentilmente di contattare il punto vendita in cui ha prenotato il viaggio o di rivolgersi all'indirizzo di posta elettronica e/o numero telefonico sopra indicato.

I costi che potrebbero derivarne, qualora il viaggiatore abbia indicato alla Kompas un indirizzo incompleto o errato (indirizzo classico e/o di posta elettronica) per la compilazione dell'impegnativa/voucher, il contratto e/o la notifica, sono a carico del viaggiatore.

XII. REGOLAMENTI SANITARI

Secondo i regolamenti dell'Organizzazione mondiale della sanità, essendo in procinto di partire in alcuni paesi del mondo il viaggiatore ha l'obbligo di provvedere alle vaccinazioni ed esibire idonea documentazione comprovante l'effettuazione delle vaccinazioni stabilite. Le vaccinazioni sono obbligatorie anche se tale disposizione sia adottata dopo la stipula del contratto di viaggio. La richiesta di vaccinazioni dopo la stipula del contratto di viaggio non è un motivo plausibile di recessione dal contratto da parte del viaggiatore, a meno che le vaccinazioni non possano avere effetti negativi sulla sua salute. In tal caso il viaggiatore ha l'obbligo di presentare il certificato medico. Qualora il programma di viaggio prevede/richieda determinate vaccinazioni, ogni viaggiatore ha l'obbligo di provvedere personalmente a reperire il certificato internazionale - il libretto giallo, con indicate tutte le vaccinazioni effettuate. La Kompas non risponde per eventuali complicazioni o interruzioni del viaggio a causa dell'inosservanza dei regolamenti sanitari dello stato in cui il viaggiatore entra, o del programma per il quale il viaggiatore si era iscritto, come anche per gli eventuali costi che ne potrebbero derivare.

XIII. BAGAGLI

L'organizzatore, l'agente o l'intermediario non sono responsabili per il trasporto dei bagagli, questi non rispondono per i bagagli danneggiati o smarriti, come anche per il furto dei bagagli e/o di altri gioielli lasciati nell'hotel. La notifica dei bagagli smarriti o danneggiati deve essere inoltrata dal viaggiatore al trasportatore, all'hotel o all'offerente diretto di tale servizio. Per il trasporto di bagagli particolari come la bicicletta, il surf,

l'attrezzatura da golf, ecc., il viaggiatore deve pagare al trasportatore un supplemento, di norma direttamente alla partenza in aeroporto. In ogni caso il trasporto di questo tipo di bagagli deve essere necessariamente notificato al momento della prenotazione del viaggio. In ogni caso, i trasportatori aerei si possono riservare il diritto di rifiutare il trasporto di tale bagaglio per motivi legati al limite delle capacità aeree. Tutti i costi e i danni che ne potrebbero derivare sono a carico del viaggiatore.

Il trasporto dei bagagli fino a un determinato peso, come stabilito dal trasportatore, è gratuito. Nei trasporti aerei, il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito dei bagagli fino a un determinato peso (secondo le disposizioni del trasportatore), ogni ulteriore chilogrammo è pagato extra in loco, nella relativa valuta ovvero secondo le disposizioni del trasportatore aereo. I bambini fino all'età di due anni non hanno diritto al trasporto gratuito dei bagagli.

Nel trasporto aereo la società aerea è l'unica responsabile per i bagagli, secondo le disposizioni previste dal traffico internazionale dei passeggeri.

In caso di smarrimento dei bagagli, il viaggiatore compila il modulo PIR della società aerea che ha svolto il trasporto e lo inoltra compilato al rappresentate della società aerea, trattenendone una copia. In base al modulo, la società aerea paga al viaggiatore l'indennizzo secondo le disposizioni previste dal traffico internazionale dei passeggeri.

La Kompas non risponde per furto o danni arrecati ai bagagli del viaggiatore o ad altri effetti personali, gioielli e documenti nelle strutture alberghiere (camere l'albergo, appartamenti, ecc.) e sui mezzi di trasporto (aerei, corriere, navi, ecc.).

XIV. PUNTUALITÀ DEI TRASPORTI

La Kompas non risponde per la puntualità dei trasporti aerei, navali e stradali, quando si utilizzano i servizi di trasporto pubblici, i trasporti dei passeggeri regolari e straordinari aerei o navali. La responsabilità dei trasportatori è debitamente stabilita nel contratto stipulato tra il viaggiatore e il trasportatore, ed entra in vigore al momento dell'utilizzo del mezzo di trasporto. La Kompas non risponde dei danni che potrebbero insorgere a titolo di ritardi, cancellazioni o modifiche del trasporto o del mezzo di trasporto.

La Kompas si riserva il diritto di modificare l'orario del trasporto, il tipo di aereo, il trasportatore e la direzione del volo (scali, voli attraverso altri aeroporti, ecc.) che potrebbero verificarsi per motivi tecnici e organizzativi. Possono inoltre verificarsi ritardi che il più delle volte sono conseguenti al sovraffollamento dello spazio aereo, degli scioperi e del maltempo, sui quali l'organizzatore non ha alcuna influenza.

Le modifiche di cui al precedente paragrafo non sono intese come modifica del programma di viaggio nei pacchetti turistici, dato che la prima e l'ultima giornata del viaggio sono interamente dedicate alla partenza e all'arrivo presso e dalla destinazione, inclusi i relativi trasporti, e non al riposo.

Il viaggiatore ha l'obbligo di verificare presso il rappresentate dell'organizzatore l'ora di partenza 48 ore prima del ritorno, a meno che non viaggi in comitiva con una guida della Kompas.

XV. SMARRIMENTO DEI DOCUMENTI

Se durante il viaggio, il viaggiatore smarrisce i documenti o i documenti gli vengono rubati e questi risultano essere essenziali per il proseguimento del viaggio o il ritorno nella propria patria, il viaggiatore deve procurarsi a carico proprio dei documenti nuovi.

Nel gestire le formalità a tal riguardo, il viaggiatore può richiedere consiglio e aiuto al responsabile del viaggio o al rappresentante della Kompas ovvero al rappresentante dell'organizzatore del viaggio che ha organizzato il pacchetto turistico del viaggiatore.

Qualora il viaggiatore a causa dello smarrimento o del furto dei documenti dovesse interrompere il viaggio, non ha diritto ad alcun rimborso dell'ammontare versato per il pacchetto turistico o al rimborso delle eventuali spese.

XVI. INFORMAZIONI

Le informazioni fornite al passeggero al momento di iscrizione non obbligano la Kompas oltre le disposizioni del programma o dell'offerta. In caso di dubbi si ritengono valide: l'offerta scritta, le informazioni scritte o la descrizione scritta.

La premura media del viaggiatore che ordina i propri servizi online o per telefono ed è quindi abile nell'utilizzo di tali servizi, è l'ottenimento autonomo delle informazioni importanti per sé attraverso i siti web delle strutture ricettive e delle destinazioni di vacanza.

LE ISTRUZIONI e **LE CONDIZIONI SPECIALI** ed **INFORMAZIONI UTILI**, pubblicate nei cataloghi e/o listini prezzo, valgono per tutti i pacchetti con partenze individuali e collettive, per programmi già pubblicati e specialmente organizzati, salvo disposizioni diverse, come anche per i servizi prenotati, e sono parte integrante delle istruzioni.

Le foto pubblicate su internet o nel materiale promozionale sono puramente informative, perciò la Kompas non garantisce la completezza o l'autenticità delle informazioni e l'aspetto, laddove tale garanzia non sia espressamente dichiarata.

I dati delle tabelle meteo rappresentano una media statistica pluriennale e servono come riferimento orientativo al viaggiatore, per ciò la Kompas non risponde in caso di discordanze tra i dati e la situazione reale.

XVII. CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE E NOTE GENERALI SUI REGOLAMENTI INTERNI

Le strutture ricettive nei programmi sono indicate in accordo con la classificazione nazionale ufficiale dei singoli stati, in vigore per il periodo di emissione del programma e sulle quali l'organizzatore non ha alcun influenza. Gli standard delle offerte turistiche variano tra le varie destinazioni e non sono paragonabili. Con ciò bisogna prendere in considerazione il fatto che i criteri della classificazione per alcune destinazioni turistiche differiscono notevolmente dai criteri che valgono nella Repubblica di Slovenia e nella maggior parte degli stati dell'Europa occidentale, per questo motivo si raccomanda di prenotare sistemazioni presso strutture ricettive di categoria superiore.

La Kompas non è responsabile per qualunque informazione scritta o orale, fornita da parte del rappresentante dell'agenzia Kompas autorizzata che non sia conforme alle descrizioni dei servizi nel suo programma.

Il regolamento interno, il cibo, i servizi, la spiaggia e anche il resto dell'offerta alberghiera sono sotto la supervisione delle organizzazioni turistiche locali. Anche su questi elementi l'organizzatore non ha alcun influenza.

Nei pacchetti descritti come "all inclusive" bisogna porre l'accento sulla lettura della descrizione dei servizi nel programma o nell'offerta, in quanto non tutte le offerte "all inclusive" sono uguali. Solitamente il servizio base nell'offerta "all inclusive" è la pensione completa (colazione, pranzo e cena) e le bevande (bevande locali) sono incluse nei pasti.

Se il viaggiatore, nella propria prenotazione non paga il supplemento per una camera con caratteristiche particolari (vista mare, terrazzo, posizione - orientamento, determinato piano), verrà sistemato in una delle camere che sono state ufficialmente registrate per l'utilizzo da parte degli ospiti dell'hotel. La divisione delle camere è di pertinenza del gestore alberghiero e l'organizzatore del viaggio non ha nessuna influenza su ciò, può solo inoltrare le richieste del viaggiatore, senza poter garantire che esse vengano esaudite. Nella sistemazione in una camera singola, il viaggiatore deve tener conto del fatto che solitamente questa non corrisponde agli standard della camera doppia, ma è solitamente più piccola e ha una posizione peggiore. Nella sistemazione in camera tripla il viaggiatore deve tener conto del fatto che nella maggior parte delle volte si tratta di camere doppie con letto supplementare, dove la sistemazione della terza persona non corrisponde allo standard della sistemazione delle altre due persone. Solitamente si tratta di un letto pieghevole che per dimensioni e comfort non corrisponde al letto normale, ed è adatto per il pernottamento di bambini.

XVIII. RECLAMI OVVERO LAMENTELE

Il viaggiatore deve lamentarsi in merito alle irregolarità e alle mancanze direttamente in loco con il responsabile del viaggio, il rappresentante della Kompas, oppure il rappresentante dell'organizzatore del viaggio che ha organizzato il pacchetto turistico, all'esecutore diretto dei servizi, ovvero all'agenzia locale delegata. Qualora il reclamo potesse essere per il contenuto risolto direttamente in loco (ad esempio pulizia precaria della camera, arredamento, posizione della camera, ecc.) e il viaggiatore non ha sollecitato in loco l'irregolarità, non notificandola alle persone sopra elencate, allora si intende che il viaggiatore abbia accettato il servizio espletato.

Procedura di reclamo: in loco, il viaggiatore presenta reclamo al rappresentante dell'organizzatore per un servizio non idoneo, mentre in conto della sua assenza all'offerente del servizio. Nell'espletamento della causa del reclamo, il viaggiatore deve collaborare in modo amichevole con il rappresentante. Se il viaggiatore non accetta la soluzione proposta per il reclamo, la quale corrisponde ai servizi pagati secondo il programma, la Kompas non terrà conto delle successive richieste per il rimborso dei danni o la diminuzione del prezzo di viaggio. Se la ragione del reclamo non può essere eliminata, il viaggiatore redige con il rappresentante una relazione scritta. Dopo il ritorno dal viaggio, il viaggiatore deve presentare nei termini di legge, ovvero nell'arco di due anni dal termine del viaggio, un reclamo scritto tramite posta raccomandata al seguente indirizzo: Kompas d. d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana, presentando le prove che sostengono la fondatezza del reclamo (obbligatoriamente un documento scritto firmato dal rappresentante o dall'offerente del servizio, eventuali ricevute per i costi supplementari, ecc.). In primo luogo, l'organizzatore ha l'obbligo di rispondere per iscritto al viaggiatore entro 8 giorni dalla ricezione del reclamo, mentre in via definitiva nei termini giusti per l'ottenimento delle informazioni sulla causa del reclamo presso l'offerente del servizio; ovvero nei tempi necessari per ottenere le informazioni da parte di terzi in accordo con l'articolo 892 del Codice delle obbligazioni. Fino a che l'organizzatore non emette la propria risposta alla richiesta di reclami del viaggiatore, il viaggiatore rinuncia a inoltrare il proprio ricorso a terzi e alle istituzioni pertinenti, nonché ad inoltrare le informazioni ai media e al resto del pubblico.

L'organizzatore risolverà solo i ricorsi, le cui cause non potevano essere rimosse direttamente in loco. In caso di reclami relativi al viaggio non organizzato dalla Kompas, la Kompas invierà il ricorso all'organizzatore responsabile per il viaggio, notificando per iscritto al viaggiatore la soluzione del reclamo. Gli organizzatori esterni hanno un tempo di presentazione di reclami inferiore, 30 giorni, e per questo motivo il viaggiatore deve inoltrare il reclamo nel più breve tempo possibile. Qualora la Kompas figuri solo come informatore, il viaggiatore deve presentare tutti i reclami direttamente in loco presso l'organizzatore effettivo della gita addizionale, delle visite, ecc. Senza il reclamo scritto, la Kompas non prenderà in considerazione le richieste per la diminuzione dei prezzi, dell'indennizzo o altre.

Il reclamo deve essere firmato, presentato dal viaggiatore a nome proprio o tramite delega scritta a terzi. La delega deve accompagnare il reclamo, altrimenti la Kompas non prenderà in considerazione tale reclamo. Nello stesso tempo la Kompas non prenderà in considerazione i reclami che non saranno inoltrati all'indirizzo sopra citato. I reclami possono essere inoltrati anche tramite posta elettronica esclusivamente all'indirizzo di posta elettronica kakovost@kompas.si, e devono comprendere tutto ciò che deve essere incluso in un reclamo presentato per posta.

Il reclamo deve essere fondato. Per questo motivo il viaggiatore deve allegarvi le relative prove e/o la dichiarazione dell'albergatore, del trasportatore o di altre persone pertinenti in merito alla stato reale, in base al quale il viaggiatore sta presentando il proprio reclamo.

In linea con l'articolo 894 del Codice delle obbligazioni l'articolo b57.f della Legge sulla tutela del consumatore ZVPot, l'indennizzo massimo è limitato a tre volte l'importo del prezzo totale. Il viaggiatore ha diritto all'indennizzo nell'ammontare reale dei servizi non espletati. Tale disposizione non vale nel caso in cui la Kompas ha diritto di annullamento del pacchetto o di modifica del programma secondo le disposizioni di legge e di queste condizioni generali. La limitazione della responsabilità si applica per tutti i viaggi per i quali venga stipulato il contratto di viaggio. Il viaggiatore non ha diritto all'indennizzo del mancato guadagno e del rimborso dei danni non materiali o costi che ne potrebbero derivare.

XIX. TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Kompas tutela i dati personali ottenuti dai passeggeri in conformità con tutte le normative in materia di tutela dei dati personali e la libera circolazione di tali dati e si impegna a rispettare i più elevati standard di tutela dei diritti individuali. La Kompas tratta i dati personali principalmente allo scopo di concludere o adempiere al contratto, ma anche a scopi di marketing diretto e di informazione sull'offerta della Kompas o dei suoi partner, ricerche di mercato, conduzione di analisi commerciali, segmentazione dei viaggiatori ed elaborazione statistica. Non trasmette i dati a terzi, a meno che non esista la base giuridica prevista dalla legge.

I dati personali possono essere trattati su base legale, sulla base di un rapporto contrattuale se si tratta di dati personali richiesti per adempiere ad obblighi contrattuali o per l'esercizio di diritti derivanti da un rapporto contrattuale, per gli interessi legittimi perseguiti dal responsabile del trattamento o da un terzo, se questo è necessario per la tutela degli interessi vitali dell'interessato o di altre persone fisiche e, previo espresso consenso dell'interessato, per il trattamento dei dati personali, conferiti in conformità con le normative in materia di tutela e libera circolazione dei dati personali. Il consenso prestato da parte del viaggiatore per l'elaborazione dei dati può essere modificato o revocato in qualsiasi momento.

I diritti esercitabili dal viaggiatore sono almeno i seguenti:

- diritto all'accesso ai dati;
- diritto alla rettifica dei dati;
- diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio");
- diritto alla limitazione del trattamento;

- diritto alla portabilità dei dati;
- diritto all'opposizione al trattamento.

Per garantire la tutela dei diritti dei viaggiatori, la Kompas nomina il responsabile della tutela dei dati personali. Le domande relative ai diritti dei viaggiatori in merito alla tutela e la libera circolazione dei dati personali possono essere inoltrate all'indirizzo di posta elettronica gdpr@kompas.si o all'indirizzo Kompas d. d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana.

Al fine di garantire il più elevato standard possibile di tutela dei dati personali dei viaggiatori, la Kompas ha adottato una speciale Informativa sulla privacy, che è parte integrante delle Condizioni e istruzioni generali ed è disponibile su: www.kompas.si.

XX. DISPOSIZIONI SPECIALI DELLA LEGGE SULLA TUTELA DEL CONSUMATORE

Estratti della Legge sulla tutela del consumatore (Gazzetta ufficiale della RS n. 98/04 – testo unico, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKolT e 31/18, in seguito: ZVPot) che si riferiscono all'organizzazione di pacchetti turistici:

Utilizzo: La ZVPot si riferisce unicamente ai consumatori.

Ambito di applicazione: La ZVPot si riferisce espressamente ai pacchetti turistici e non ad altri servizi turistici.

Evento:	**Termine:**
Possibilità di annullamento del viaggio a causa di un numero insufficiente di partecipanti	Vedi punto IX delle presenti Condizioni generali
Aumento dei prezzi – solo per l'aumento dei prezzi del carburante, delle tariffe, del cambio di valute	Viaggiatore notificato 20 giorni prima della partenza, possibilità di annullamento da parte del viaggiatore, se l'aumento è superiore all'8 % del valore del pacchetto
Termine per la presentazione del reclamo	2 anni dalla fine del viaggio
Risposta al reclamo	8 giorni dopo la data di ricezione del reclamo
Sostituzione del viaggiatore su richiesta del viaggiatore	7 giorni prima della partenza, se le modifiche possono essere portate a termine – a spese del viaggiatore

XXI. DISPOSIZIONI FINALI

Tutti i prezzi dell'offerta Kompas sono comprensivi di IVA.

In caso di dispute tra le parti è competente il foro nella località di residenza dell'acquirente.

Le presenti condizioni generali si applicano a tutti i contratti stipulati dalla data di pubblicazione delle presenti condizioni sul sito web http://www.kompas.si.

CONDIZIONI E ISTRUZIONI SPECIALI

Queste condizioni speciali valgono per determinati pacchetti turistici specificatamente elencati (viaggi intercontinentali, crociere, corsi di lingua all'estero, catalogo Inverno, catamarano Prince of Venice, offerte per gruppi a numero chiuso, ecc.) nella parte che differisce dalle presenti condizioni e istruzioni, altrimenti anche per questi pacchetti turistici valgono i termini e le condizioni generali ossia le disposizioni del singolo programma, se non diversamente specificato nello stesso.

I. SISTEMAZIONI IN APPARTAMENTO

Qualora il pacchetto turistico scelto, ordinato e pagato si basa sulla sistemazione in strutture di appartamenti o appartamenti singoli, è possibile entrare negli appartamenti dopo le ore 16.00 del giorno in cui inizia il singolo pacchetto turistico. Bisogna lasciare l'appartamento l'ultimo giorno del pacchetto turistico entro le ore 10.00.

II. ISCRIZIONE SINGOLA IN UNA SISTEMAZIONE CON CAMERA DOPPIA

Nel caso di iscrizioni singole per pacchetti turistici o viaggi, il viaggiatore può lasciare che la Kompas, secondo le disposizioni del secondo paragrafo del punto V delle presenti condizioni e istruzioni generali in merito ai pacchetti turistici, gli offra sostegno nella ricerca di un compagno di viaggio nell'ambito dello stesso pacchetto turistico, con cui potrà o sarebbe disposto a condividere la camera. Fermo restando quanto precede, il viaggiatore iscritto individualmente deve pagare un supplemento per una camera singola al momento di iscrizione, qualora la Kompas non riesca a trovargli un compagno di viaggio.

Qualora al viaggiatore iscritto individualmente si riesca a trovare un compagno di viaggio in accordo con il primo paragrafo del presente punto, a tale viaggiatore viene rimborsato il supplemento per camera singola ovvero il supplemento viene calcolato al momento del pagamento finale del viaggio. Qualora un viaggiatore del genere e il suo compagno di viaggio (come descritti nei paragrafi precedenti) durante il viaggio constatassero di volere comunque una sistemazione in camere singole, la richiesta sarà accettata solo se in loco ci sarà la disponibilità di tale sistemazione. I costi verranno addebitati al 50% ad ognuno dei due viaggiatori.

III. VIAGGI INTERCONTINENTALI

Le iscrizioni dei viaggiatori per i viaggi intercontinentali e i pacchetti turistici intercontinentali possono essere effettuate fino al riempimento dei posti disponibili presso tutte le agenzie della Kompas, come anche da tutte le agenzie turistiche affiliate, al più tardi entro 60 giorni dalla partenza. Qualora le possibilità di realizzazione del singolo viaggio o pacchetto turistico lo consentano, l'iscrizione è possibile anche oltre il termine dei 60 giorni. Al momento dell'iscrizione, il viaggiatore paga una quota d'iscrizione pari al 30 % del prezzo del viaggio ossia del pacchetto turistico, mentre il resto viene pagato entro e non oltre 14 giorni prima dell'inizio del viaggio.

Qualora il viaggiatore si sia iscritto per il viaggio ossia il pacchetto turistico oltre il termine dei 60 giorni prima dell'inizio del viaggio, la Kompas non può garantire le condizioni pubblicate per il viaggio o il pacchetto turistico, ma solo le condizioni attualmente più favorevoli.

La Kompas non è responsabile per eventuali variazioni dei tempi di viaggio o delle partenze che possono essere modificate dal trasportatore aereo, pertanto il passeggero deve controllare e confermare l'ulteriore orario di viaggio almeno 48 ore prima di ogni partenza o ogni volta che il viaggio viene interrotto.

Le condizioni speciali per i viaggi intercontinentali valgono per tutti i pacchetti turistici intercontinentali e sono reperibili in formato stampabile sul sito internet www.kompas.si.

IV. PACCHETTI PER SCIATORI

La mancanza di neve non ricade tra le cause di forza maggiore, per questo motivo nell'eventualità di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore a causa della mancanza di neve la Kompas agisce in conformità con le disposizioni delle condizioni generali per i casi riguardanti l'annullamento del viaggio da parte del viaggiatore. Inoltre, si dichiara esplicitamente che la tassa di annullamento in caso di affitto dell'appartamento vale solo per l'annullamento dell'affitto dell'intero appartamento e non per le persone fisiche.

V. CROCIERE

Le condizioni speciali per crociere valgono per tutte le crociere e sono consegnate al viaggiatore al momento dell'iscrizione, e reperibili in formato stampabile sul sito web www.kompas.si.

Nei pacchetti turistici in cui per l'espletamento del programma sono responsabili i rappresentanti del catamarano, la Kompas ha diritto di annullare il contratto di viaggio nel caso di condizioni di mare non idonee alla navigazione. La Kompas ha diritto di annullare il viaggio prima dell'inizio della gita o del viaggio con il catamarano, se le condizioni meteo non sono idonee.

Come inizio della gita o del viaggio è intesa l'ora della partenza prevista dal programma di viaggio. In tal caso il viaggiatore ha diritto solo al rimborso dell'ammontare pagato o di trasferire l'ammontare versato ad un altro periodo di viaggio.

VI. PACCHETTI, IN CUI KOMPAS NON È ORGANIZZATORE DEL VIAGGIO

Nei casi in cui la Kompas non organizza il viaggio, questa figura come intermediario. In questo caso trasmette al viaggiatore le informazioni ricevute dall'organizzatore del viaggio e lo aiuta nell'iscrizione per il viaggio. Le condizioni di iscrizione, il pagamento della quota d'iscrizione e il pagamento finale (le scadenze) nonché l'eventuale annullamento del viaggio sono in linea con le condizioni dell'altro organizzatore. Questi programmi sono appositamente evidenziati e riportano la relativa dicitura sul certificato di conferma del viaggio. Si intende che la Kompas vende tali pacchetti a nome e per conto di terzi. Gli eventuali reclami sono risolti dall'organizzatore del viaggio.

In caso di contratti per pacchetti di viaggio integrati (vale a dire pacchetti che contengono almeno due tipi diversi di servizi di viaggio acquistati nell'ambito dello stesso viaggio o vacanza, che non si qualificano come pacchetti), il consumatore non può esercitare i diritti che gli sono conferiti in caso di stipula del contratto per pacchetti di viaggio e non sono specificati nel contratto. In questo caso, ciascun fornitore è individualmente responsabile della fornitura del servizio.

VII. VENDITA TELEFONICA DI PACCHETTI TURISTICI

In caso di vendita telefonica di pacchetti turistici, il contratto si ritiene stipulato:

- se è stato specificato il numero della carta di credito,
- in caso di accordo per il pagamento tramite bollettino o pagamento presso la filiale, fornendo dati personali del viaggiatore e degli altri partecipanti.

In tal caso, il passeggero ha l'obbligo di saldare il servizio prenotato in base al numero della prenotazione al più tardi entro 3 giorni dall'iscrizione, a meno che non sia stabilito o concordato un termine maggiore o inferiore. Qualora il viaggiatore non saldi il viaggio nei termini previsti, si ritiene che il contratto non sia stato stipulato.

Se il viaggiatore prenota telefonicamente il pacchetto turistico, si ritiene che egli abbia accettato le disposizioni delle presenti condizioni generali e dell'offerta nel momento in cui esegue l'ordine telefonico.

Quando il contratto di pacchetto turistico è concluso fuori sede, il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni, senza fornire alcuna motivazione.

VIII. VENDITA ON-LINE DI PACCHETTI TURISTICI

Nel caso di ordine o vendita di pacchetti turistici via internet, si applicano le presenti condizioni e istruzioni generali per i pacchetti turistici, nonché le condizioni speciali di esercizio e l'offerta pubblicata sul sito internet della Kompas o sul sito internet dell'intermediario della Kompas.

Qualora le disposizioni delle presenti condizioni e istruzioni generali per pacchetti turistici e le disposizioni delle condizioni speciali ovvero dell'offerta pubblicata sul sito internet dovessero essere discordanti, valgono le disposizioni pubblicate sul sito internet.

Se il viaggiatore prenota on line il pacchetto turistico, si ritiene che egli abbia accettato le disposizioni delle presenti condizioni generali nel momento in cui effettua l'ordine via internet.

La condizione essenziale per la validità dell'iscrizione è il pagamento totale del servizio entro 3 giorni dall'invio dell'ordine o dell'iscrizione, a meno che non sia specificato un termine diverso. Se nel termine previsto, il servizio non è stato pagato, si ritiene che l'ordine non sia mai stato effettuato.

Qualora le disposizioni delle presenti condizioni e istruzioni generali per pacchetti turistici e le disposizioni delle condizioni speciali ovvero dell'offerta pubblicata sul sito INTERNET dovessero essere discordanti, valgono le disposizioni pubblicate sul sito internet.

Se il viaggiatore prenota on line il pacchetto turistico, si ritiene che egli abbia accettato le disposizioni delle presenti condizioni generali nel momento in cui effettua l'ordine via INTERNET. La condizione essenziale per la validità dell'iscrizione è il pagamento totale del servizio entro 3 giorni dall'invio dell'ordine o dell'iscrizione, a meno che non sia specificato un termine diverso. Se nel termine previsto, il servizio non è stato pagato, si ritiene che l'ordine non sia mai stato effettuato.

Quando il contratto di pacchetto turistico è concluso fuori sede, il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni, senza fornire alcuna motivazione.

IX. VIAGGI CON BAMBINI

Nei singoli casi, stabiliti con il singolo programma del pacchetto turistico, può essere stabilito che i bambini minorenni fino all'età stabilita dal programma, che viaggiano accompagnati da due persone adulte, godono di determinati sconti su alcuni servizi nell'ambito dell'intero pacchetto turistico o sull'intero pacchetto turistico.

Le condizioni e l'ammontare del singolo sconto sono stabiliti in ogni singolo programma del pacchetto turistico. Se nei singoli programmi non sono previsti sconti particolari per le persone minorenni che viaggiano accompagnati dagli adulti, significa che il pacchetto turistico non prevede sconti del genere.

Ogni bambino, indipendentemente dall'età e dall'ammontare di eventuali sconti, deve essere indicato nei documenti di viaggio e deve avere un documento d'identità valido, necessario per l'ingresso negli stati esteri in cui si viaggia. Nell'eventualità che il bambino non sia indicato nel documento di viaggio o nel voucher per il singolo pacchetto turistico, si intende che il bambino non abbia diritto di viaggiare nell'ambito di tale pacchetto turistico.

X. VIAGGI ALL'ULTIMO MOMENTO o PACCHETTI LAST MINUTE

I viaggi all'ultimo momento o i pacchetti "last minute" sono riferiti agli ultimi pacchetti turistici ancora disponibili. L'organizzatore ha occasionalmente la possibilità di offrire anche pacchetti low cost appositamente contrassegnati, nei quali il nome dell'albergo non è necessariamente conosciuto al momento della stipula del contratto.

Ciò significa che nel contratto di viaggio il nome della struttura ancora non è specificato. In questi pacchetti turistici l'organizzatore garantisce la veridicità delle informazioni che sono specificate nel contratto e comprendono almeno: categoria della struttura ricettiva (in accordo con la classificazione nazionale ufficiale), tipo di camera, servizio in albergo (pernottamento, mezza pensione, all inclusive, ...) e località ove la struttura è sita. In tali accordi, il passeggero è informato del nome dell'alloggio al più tardi alla partenza.

XI. VENDITA DI BIGLIETTI AEREI e VIAGGI IN AEREO CON COMPAGNIE LOW COST

In merito alla vendita di biglietti aerei sono in vigore le seguente informazioni importanti che sono reperibili al seguente collegamento.

In caso di cancellazione del volo da parte della compagnia low cost, i costi di tutte le modifiche ed eventuali supplementi (anche dopo il ritorno) sono interamente a carico del viaggiatore. La Kompas non ha alcuna influenza e non è responsabile se il trasportatore low cost cancella per una serie di coincidenze (oggettive o soggettive) il volo, e non garantisce un volo sostitutivo, ma modifica solo la data di partenza o rimborsa il valore dell'acquisto.

Sui voli dei trasportatori low cost il viaggiatore può avere, se non diversamente espresso nel programma, solo 1 bagaglio a mano (zaino/valigia) da portare a bordo, che non superi le dimensioni di: 56x45x25 cm. Nel prezzo del pacchetto è già incluso anche 1 bagaglio a persona che va consegnato al momento del check-in con un peso complessivo di 15 kg (in alcuni casi anche 20 kg). Il peso specifico consentito (sia per il bagaglio a mano che per il bagaglio consegnato al momento del check-in) già incluso nel prezzo è definito nella notifica prima della partenza per il viaggio, e dipende dal singolo trasportatore.

Qualora il viaggiatore acquisti unicamente il biglietto aereo, nell'offerta è espressamente indicato se il prezzo è comprensivo dell'ammontare per il bagaglio, oppure se il bagaglio prevede un supplemento.

Cibo e bevande sull'aereo non sono compresi nel prezzo e l'ordine dei sedili sull'aereo di norma non è prestabilito. Al momento dell'iscrizione bisogna comunicare il NOME e COGNOME esatto come indicati nel documento di trasporto con il quale il viaggiatore viaggia (carta d'identità valida dove consentita o passaporto). I singoli trasportatori richiedono anche il numero, la validità e il tipo di documento personale con il quale il viaggiatore viaggia, e i dati di nascita del viaggiatore. Qualunque ulteriore modifica dei dati riferiti, necessari per il viaggio, ha come conseguenza costi ulteriori o persino l'acquisto di un nuovo biglietto.

XII. PARTICOLARITÀ DEI PACCHETTI »KOMPASOV AS« e pacchetti »NO NAME«

In questo tipo di pacchetti, il nome dell'hotel è conosciuto solo al momento dell'arrivo nella destinazione di viaggio. Ciò significa che non è possibile scegliere la posizione della sistemazione e il tipo di camera; per questi pacchetti l'organizzatore del viaggio garantisce solo la categoria della sistemazione (secondo la classificazione nazionale ufficiale) e i servizi nell'hotel (pernottamento, mezza pensione, all inclusive – colazione, pranzo, cena, bevande analcoliche locali da distributori automatici, ecc.). Perciò il viaggiatore deve considerare il fatto che la sistemazione è possibile anche in sistemazioni a minor vantaggio (hotel urbani, maggiore distanza dalla spiaggia, vicinanza del sito di costruzioni, ecc.), e le camere di norma sono in posizioni peggiori o possono avere un arredamento più modesto (vista parcheggio, sopra la cucina, vicino all'ascensore, sopra la discoteca, ecc.). Nel caso di prenotazione di più camere, l'organizzatore non garantisce al viaggiatore la sistemazione nello stesso hotel, poiché si tratta principalmente di vendite delle ultime camere nelle singole strutture. Gli hotel nei pacchetti "Kompasov as" possono, ma non necessariamente, fare parte dell'offerta catalogo della Kompas.

XIII. CONDIZIONI PARTICOLARI PER LE GITE SCOLASTICHE DELL'ULTIMO ANNO

Al momento dell'iscrizione il viaggiatore deve indicare tutti i dati necessari e presentare i documenti richiesta dal programma di viaggio, e pagare la quota d'iscrizione come indicata nella scheda d'iscrizione e/o nel programma di viaggio/pacchetto turistico. La quota d'iscrizione è inclusa nel prezzo d'acquisto. Parte del prezzo d'acquisto pari al 30 % dell'ammontare totale va versata dal viaggiatore al più tardi entro 30 giorni dalla data d'iscrizione, mentre la restante parte va versata dal viaggiatore al più tardi entro 30 giorni dall'inizio del viaggio. Il viaggiatore può pagare il prezzo d'acquisto in rate mensili di uguale importo, con il saldo dell'ultima rata al più tardi 30 giorni dall'inizio del viaggio. Nel caso in cui la restante parte del prezzo d'acquisto non sia pagata nei termini sopra elencati, l'organizzatore del viaggio ha il diritto di recedere dal contratto e trattenere i costi amministrativi nell'ammontare di 50 Euro. L'organizzatore di viaggio trattiene la quota d'iscrizione anche nel caso in cui il viaggiatore receda dal contratto entro 30 giorni dall'iscrizione.

Il viaggiatore ha il diritto di annullare il viaggio presso la filiale in cui ha svolto la propria iscrizione. L'annullamento deve essere sempre conferito per iscritto. In tal caso l'organizzatore del viaggio ha il diritto di rimborso delle spese relative all'annullamento del viaggio, il cui ammontare dipende dalla data in cui il viaggiatore ha presentato la propria richiesta scritta di annullamento. Salvo diversamente specificato nel programma di viaggio, si applicano i seguenti periodi di preavviso:

- da 120 a 90 giorni prima della partenza: 40 % del prezzo del pacchetto;

- da 90 a 60 giorni prima della partenza: 60 % del prezzo del pacchetto;
- da 60 a 30 giorni prima della partenza: 80 % del prezzo del pacchetto;
- da 29 a 1 giorno prima della partenza 90 % del prezzo del pacchetto;
- Al giorno di partenza e dopo la data di partenza: 100% del prezzo del pacchetto.

Con l'iscrizione al viaggio ogni viaggiatore consente alla Kompas l'utilizzo di foto e video ripresi durante il viaggio (nei quali è ripreso il viaggiatore in questione) per scopi commerciali e promozionali.

XIV. VIAGGIO CON TRASPORTO IN CORRIERA

DISPOSIZIONE DEI VIAGGIATORI

Su tutti i viaggi in corriera pubblicati, l'organizzatore stabilisce l'ordine dei passeggeri in accordo con l'ordine dell'iscrizione dei viaggiatori. Il numero del sedile può essere posizionato diversamente rispetto alle singole sigle di corriere. I sedili, in alcune corriere, non presentano numerazione, perciò i viaggiatori sono disposti nei rispettivi sedili dalla guida dell'organizzatore. L'ordine dei sedili nei viaggi in corriera che sono organizzati in tutt'Europa con i voli in aereo, e su tutti i viaggi intercontinentali è stabilito solo nei casi in cui ciò è possibile e fattibile per la grandezza del gruppo, il tipo di programma e la modalità di esecuzione del viaggio. L'organizzatore ha diritto di modificare l'ordine dei sedili, qualora questi debbano unire i passeggeri che originariamente avrebbero dovuto viaggiare su due o più corriere, ma che devono essere raggruppati su un numero minore di corriere a causa del numero inferiore di viaggiatori.

XV. VIAGGI CON PERSONE MINORENNI

Se una persona che viaggia all'estero con la Kompas, al momento del viaggio ha un'età inferiore ai 18 anni, deve portare con se un consenso o una dichiarazione debitamente compilati con cui i genitori o i tutori del minorenne consentono al minorenne di viaggiare con la Kompas sotto la propria responsabilità o sotto la responsabilità dei genitori o tutori. Se la persona minorenne non possiede tale consenso, non può viaggiare con la Kompas e la Kompas si riserva il diritto di negare la partenza a tale persona senza diritto di rimborso.

XVI. VENDITA BIGLIETTI D'INGRESSO

CONDIZIONI DI UTILIZZO

Con l'acquisto dei biglietti presso la Kompas, l'acquirente accetta il regolamento interno della località in cui si svolgerà l'evento, e le condizioni di collaborazione tra la Kompas e l'organizzatore dell'evento. Una volta lasciata la località dell'evento, il biglietto perde la sua validità. L'inosservanza del regolamento interno e l'abuso del biglietto sono punibili e le persone possono essere allontanate dal luogo dell'evento. In questi casi, il biglietto non può essere restituito. In caso di cancellazione totale o parziale o di spostamento dell'evento, fanno fede i termini e le condizioni del singolo organizzatore. Tali informazioni sono inoltrate all'acquirente al momento dell'acquisto del biglietto presso l'organizzatore o nei punti vendita in cui ha comprato il biglietto. La Kompas è solo un intermediario nell'acquisto dei biglietti e non risponde del rimborso di denaro, ma farà del suo meglio affinché lo faccia l'organizzatore.

In caso di cancellazione dell'evento, l'acquirente può restituire i biglietti entro due mesi dalla scadenza della data prevista dell'evento e nello stesso modo in cui li ha ricevuti, purché accetti i termini e le condizioni generali dell'organizzatore. I biglietti acquistati:

- possono essere restituiti al punto vendita dove sono stati acquistati,
- in caso di ordini telefonici o online, possono essere inviati all'indirizzo KOMPAS d.d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana con posta raccomandata indicando i dati personali (nome, cognome, indirizzo, numero di conto corrente a cui verrà effettuato il rimborso).

Si riservano modifiche di entità minori o obiettivamente giustificate al cast o al programma. In caso di cancellazione, spostamento o modifica del cast, non è previsto il rimborso delle spese (cioè l'arrivo, l'hotel, ecc.). In occasione delle dirette TV, il visitatore consente un tempo illimitato di riprese senza alcuna richiesta di compensi da parte dell'organizzazione televisiva che produce il film e ha iscritto il visitatore nell'ambito dell'evento, e consente l'utilizzo di tutti i mezzi tecnici per l'elaborazione del film.

È vietata l'introduzione di dispositivi per la registrazione di suoni e immagini, bottiglie, bicchieri, lattine, bastoni, armi, articoli pirotecnici e altri oggetti specificati nel regolamento interno del luogo in cui si terrà l'evento.

IL COMMERCIO, LA CONTRAFFAZIONE O ALTRI TIPI DI ABUSI DEI BIGLIETTI NON SONO CONSENTITI E VENGONO PUNITI!

- L'acquirente deve conservate il biglietto come fosse denaro contante.
- Il codice a barre è unico ed è valido solo alla prima scannerizzazione, con le successive convalide l'ingresso non è più possibile.
- -In caso di smarrimento, la sostituzione del biglietto non è possibile.

L'acquirente deve prevenire l'accesso non autorizzato al biglietto. La Kompas non è responsabile per eventuali problemi che potrebbero insorgere a causa della trasmissione, trasmissione di informazioni, copia. L'organizzatore si riserva il diritto di vietare l'ingresso ai possessori di biglietti con codici a barre identici in caso di abuso. Eventuali reclami vanno inoltrati dall'acquirente del biglietto entro i termini legali all'indirizzo di posta elettronica info@kompas.si .

Per la procedura di prenotazione dei biglietti tramite il sistema GigsTix (gruppo Exit Festival) Kompas addebita una commissione pari a 2,50 EUR per biglietto (già inclusa nel prezzo, se non diversamente specificato). Nel caso in cui l'acquirente richieda il rimborso del prezzo d'acquisto per il biglietto, l'importo del rimborso viene ridotto di 5 EUR (penale di recesso) – questo si applica solo nel caso in cui sia possibile tale cancellazione e sia confermata anche dall'organizzatore dell'evento. La penale di recesso viene calcolata anche sul rimborso del prezzo d'acquisto per i biglietti a causa della cancellazione dell'evento o del rinvio dell'evento o della manifestazione per cause di forza maggiore (epidemia, pandemia, catastrofi naturali, ecc.).

XVII. VENDITA SPECIALE DI VIAGGI E GITE ATTRAVERSO SITI DI OFFERTE COUPON

Per i suoi servizi la Kompas addebita i costi standard di prenotazione e i costi per la preparazione dell'offerta nella vendita di pacchetti turistici per un importo di 20 EURO/persona, il pagamento del pacchetto è interamente effettuato tramite conto corrente.