ДОГОВОР/ОПШТИ УСЛОВИ НА ПАТУВАЊЕ Т.А Турист Битола

1. СОДРЖИНА НА АРАНЖМАНОТ

Организаторот на патувањето гарантира реализација на аранжманот според описот во програмата. Содржината на аранжманот ќе се оствари во потполност и на опишаниот начин, освен во случај на влијание на “виша сила”, која не можела да се предвиди (војна, терористички акции, епидемии,штрајк, елементарни непогоди, сообраќајни и технички проблеми во превозот, или слично).

2. ДОГОВОР- ПРИЈАВА И УПЛАТА

Пријава-договор за патување се прави до пополнување на местата, со уплата на аконтација на цената назначена на секоја поединечна програма. Пријави можат да се извршат во агенциите на туристичка агенција ТА Турист и во сите други агенции овластени за продажба на нејзините програми (субагенти).При пријавувањето купувачот уплаќа аванс од 30% од вредноста на аранжманот, доколку поинаку не е наведено во програмата, а остатокот по потврдувањето на резервацијата од службата за резервации, и тоа најдоцна до 15 дена пред реализацијата на аранжманотили рокот што е наведен во самиот аранжман. Доколку патникот до тој рок не изврши доплата на аранжманот, организаторот ќе смета дека патникот се откажува од аранжманот и ќе ги наплати трошоците за отказ на аранжманот согласно условите од член 6 “Откажување од патувањето” од страна на патникот,доколку поинаку не е наведено во програмата. При пријавувањето, патникот потпишува пријава-договор со изјава –“Изјавувам дека сум запознат со програмата и со Општите услови на патување, и дека во целост ги прифаќам!“ со што Општите услови на патување, стануваат правна обврска за организаторот и за патникот.

3. ЦЕНА НА АРАНЖМАНОТ

Цените за сите патувања се објавени во Денари или во Евра со обврска за плаќање во денарска противвредност според курсот на девизниот пазар – објавен од страна на организаторот. Секое барање за дополнителни услуги подразбира дополнителни плаќања. Организаторот го задржува правото за промена на цената на аранжманот во случај на промена на цените на хотелските, превозните и други услуги, како и во случај на промена на девизните курсеви на

пазарот. За зголемување на цената до 10% не е потребна согласност на купувачот (се пресметува на остатокот од уплатата). При зголемување поголемо од 10%, купувачот има право да го раскине договорот без обврска да ја надомести штетата произлезена од отказот.Доколку во рок од два дена од приемот на известувањето, патникот по писмен пат не го извести оргаизаторот дека се откажува од Договорот, се смета дека ја прифатил новата цена .Дополнително објавување на намалување на цените на патувањето (на пр. специјални понуди или попусти од типот “last minute“) не може да се однесуваат на веќе склучени Договори и не можат да бидат основ за било каков приговор или рекламација на патникот кон организаторот на патувањето.

4. КАТЕГОРИЗАЦИЈА И ОПИС НА УСЛУГИТЕ

Понудените хотели и апартмани се опишани според официјалната категоризација во време на издавањето на каталогот. Квалитетот на услугите го стандардизираат локалните туристички власти. Стандардите на сместување и услуги се различни по дестинации и не се споредуваат. Организаторот не превзема одговорност за било каква друга усмена или писмена информација, која не е во согласност со описот на услугите во понудената програма.

5. ПРАВО НА ОРГАНИЗАТОРОТ ЗА ИЗМЕНИ ВО ПРОГРАМАТА И ОТКАЗ НА АРАНЖМАНОТ

Организаторот има право да ја измени програмата (во времетраењето или содржината) или целосно да ја откаже програмата во случај на виша сила или вонредни околности кои не можел да ги предвиди, избегне или отстрани. Учесникот на патувањето има право на рефундација на износот за нереализираните услуги или по договор со организаторот на патувањето, веќе уплатениот износ може да го искористи за друга програма од понудата на организаторот напатувањето. Во ретки случаи кога нема можност за сместување во резервираниот објект, поради технички причини или “over booking” од страна на хотелиерот, организаторот ќе го смести патникот според можностите во дадениот момент, во објект од иста категорија или од повисока категорија, без надомест. Организаторот го задржува правото да го одложи или откаже аранжманот во случај на недоволен број на пријавени патници од предвидениот минимум за одреден аранжман. Организаторот е должен да ги извести сите купувачи за отказот најмалку 5 дена пред почетокот на реализацијата на аранжманот и да им ги врати во целост уплатените средства најдоцна во рок од 8 дена од денот на откажувањето.

6. ПРАВО НА ПАТНИКОТ ЗА ОТКАЖУВАЊЕ ОД ПАТУВАЊЕТО

Патникот може во секој момент да се откаже од патувањето и тоа треба да го направи во писмена форма. Датумот на писмениот отказ претставува основа за пресметка и наплата на отказните трошоци (во однос на основната цена на

аранжманот), доколку со Програмата не е поинаку одредено, според следната скала:
Став. 1
– за отказ од 60 до 45 дена пред патувањето се наплатува 5% од аранжманот
– за отказ од 44 до 30 дена пред патувањето се наплатува 10% од аранжманот
– за отказ до 30 дена пред патувањето се наплатува 30% од аранжманот
– за отказ од 29 до 15 дена пред патувањето се наплатува 50% од аранжманот
– за отказ од 14 до 5 дена пред патувањето се наплатува 80% од аранжманот
– за отказ од 5 до 0 дена пред патувањето или во текот на патувањето се наплатува 100% од аранжманот.
"Во случај на отказ на аранжманот од страна на патникот (од лични причини), со кој се реализира претходно издадениот ваучер во време на вонредна состојба, истиот патник е изрично согласен и по откажување на аранжманот, повторно да му биде издаден нов ваучер кој ќе биде издаден во износ на кој е пресметана казна за отказ на аранжман согласно табелата од чл.6 на Општите услови за патување"
Во случај на отказ на аранжман од страна на патникот, кој бил уплатен за време на попуст или аранжман од специјалните промоции на агенцијата (т.н first minute, early booking понуди и сл.) за кои цените со попуст важат единствено доколку се уплати износ од 30% или 50% од вклупниот износ на аранжманот до датумот на важност на попустот, уплатениот износ е нерефундабилен, односно не се враќа на патникот и истиот износ не може да се искористи за друг тип на аранжман.При отказ на аранжманот уплатен по редовни цени, важат условите за отказ објавени во описот на аранжманот и во Општите услови на патување (член 6 став 1).При промена на цените (зголемување на цените со објавување на нов ценовник) нема да се менува цената на веќе договорените услуги.Во случај на отказ на веќе потврдена "резервација на упит", организаторот ќе наплати отказни трошоци во висина на уплатената аконтација.Доколку патникот благовремено го откаже патувањето, организаторот има право на манипулативен трошок во износ од 10 € (евра), по пријава-договор. Доколку патникот го менува терминот на поаѓање на истиот аранжман најмалку 15 дена пред денот на претходно потврденото поаѓање, доколку е можно организаторот ќе изврши промена на резервацијата и ќе наплати само манипулативни трошоци во износ од 10 € (евра), по пријава-договор. Доколку патникот се откажува од аранжманот пред почетокот на патувањето, поради причини кои не можел да ги предвиди, избегне или отстрани (болест, повреда или смрт во потесното семејство, елементарна непогода или слично), а врз основа на важечка потврда од надлежните органи, во тој случај не ги плаќа отказните трошоци по наведената скала, туку само реалните трошоци

произлезени од откажувањето на аранжманот, за кои организаторот е обврзан да ги плати на крајниот давател на услугата, без право на рефундација.Доколку патникот се откажува од аранжманот по почетокот на патувањето (за време на патување или за време на престој во местото на патување), поради настани кои се резулатат на влијание на “виша сила” (воени настани, терористички акти, елементарни непогоди, сообраќајни незгоди или слично), кои ниту патникот ниту организаторот не можел да ги предвиди, избегне или отстрани, организаторот не носи одговорност ниту има обврска за поврат на средства за нереализирани услуги, освен доколку крајниот давател на услугите прифати и изврши рефундација на истите.

7. ОБВРСКИ И ПРАВА НА ОРГАНИЗАТОРОТ НА ПАТУВАЊЕТО

Организаторот е обврзан да се грижи за реализацијата на услугите и за изборот на извршителите на услугите со внимание на добар организатор, и да се грижи за интересите на патниците согласно со професионалните принципи во туризмот. Организаторот е должен да му ги овозможи на патникот сите услуги наведени за поединечниот аранжман во програмата. Организаторот е должен да склучува договори само со сообраќајни претпријатија чии превозни средства ги исполнуваат условите определени со пропис од областа на јавниот патен сообраќај, за кои одобрение или лиценца за работа издава и контрола на работењето врши надлежен орган на државата во која се регистрирани.Организаторот е должен да склучува договори и да презема други деловни активности само со угостителски правни субјекти кои поседуваат лиценца и категорија на објектот, за кои одобрение или лиценца за работа издава и контрола на работењето врши надлежен орган на државата во која се регистрирани.Организаторот е должен да склучува договори само со лиценцирани туристички водичи и придружници, за кои одобрение или лиценца за работа издава и контрола на работењето врши надлежен орган на државата во која се регистрирани.Организаторот не одговара за штета која настанала поради грешки во работењето на сообраќајните претпријатија, угостителските правни субјекти, туристичките водичи и придружници, кои не можел да ги предвиди или избегне, а за кои одобрение или лиценца заработа издава и контрола на работењето врши надлежен орган на државата во која се регистрирани. Организаторот не одговара за штета која настанала поради промени во програмата или неизвршени услуги под дејство на виша сила.Организаторот исклучува секаква одговорност во случај на промени и неизвршување на услуги предизвикани од дејство на виша сила како и од доцнење на превозните средства, за кои превозникот не одговора според позитивните прописи и меѓународните конвенции. Организаторот на патувањето не прифаќа никаква

одговорност доколку дипломатско-конзуларното претставништво го одбие издавањето на влезна виза или доцни со издавањето на визата, или ако емиграционото одделение на странска земја не одобри влез на одреден патник. Организаторот на патување не прифаќа одговорност доколку патникот го изгубил патниот документ, или патниот документ на патникот е неисправен, со изминат рок или со недоволен период на важност за влез во земјата во која патува.Во овие случаи, патникот сам ги плаќа дополнителните трошоци. Во сите гореспоменати случаи организаторот ќе обезбеди соодветна помош на засегнатиот корисник за безбедно враќање од патувањето или остварување на евентуални побарувања од давателот на услугите, но и ќе ги наплати евентуалните трошоци кои ќе произлезат од тие дополнителни услуги.

8. ОБВРСКИ И ПРАВА НА ПАТНИКОТ

Патникот е обврзан да се грижи, да тој лично, неговите документи и предмети ги исполнуваат условите предвидени со граничните, царинските, здравствените и другите прописи на својата земја како и на земјата во која патува, да се придржува кон куќниот ред во угостителските и хотелските објекти, како и во превозните средства, и да соработува со претставникот/придружникот на организаторот и извршителите на услугите во добра намера. Во случај на непочитување на овие обврски, патникот одговара на оранизаторот за направената штета. Патниците кои го нарушуваат редот во објектите односно возилото можат да бидат отстранети од аранжманот. Патникот е должен да поседува важечки пасош, да побара информација кај надлежните служби, или да се информира кај организаторот дали за земјата во која патува (или за земјите низ кои се патува во транзит) е потребна виза, за да таа навреме се обезбеди. Патникот е должен да се информира за девизните и царинските прописи во својата земја и земјите во кои патува. При патување со авионски превоз, патникот има обврска да ја провери својата резервација за лет – во агенцијата, најдоцна 72 ч пред летот. Патникот е должен да ги чува, лично да одговара, за сите свои документи, парични средства, личен багаж за сето време на патувањето.

9. ПРЕВОЗ СО АВИОН

Превозот на патниците со авион е регулиран со меѓународните правила на авионскиот сообраќај како и правилата на авионската компанија која ја ангажира организаторот на патувањето. За сите авионски патувања на редовните линии се подразбира превоз на патници на економска класа.Во случај на промена на предвиденото време на полетување од страна на авиокомпанијата како и задоцнување на авионот (на една или на повеќе редовни линии или чартер-летови во текот на патувањето), организаторот на патувањето не ја сноси одговорноста за евентуални последици предизвикани со задоцнувањето, туку се применуваат важечките прописи и узанси од областа на авио-

сообраќајот.Несогласувањето на личните податоци дадени на организаторот на патувањето со податоците од пасошот на патникот (како на пример давање на скратени и непотполни имиња од страна на патникот) често создаваат последици од прогласување на картата за нерегуларна/неважечка, а се јавува потреба за испишување на нови авионски карти, кои како трошок се на товар на патникот. Овие грешки, можат да предизвикаат сериозни проблеми за патниците во текот на патувањето и се лична одговорност на патникот.Патникот е одговорен за својата авионска карта од моментот кога ќе ја добие од водичот на аеродром или од службеникот на агенцијата. Не постои можост на издавање на дуплилкат на карта, како ни бординг карта. Патникот во целост ги носи последиците од губењена карата во текот на патувањето.

9-а. ПРЕВОЗ СО АВТОБУС И АВТОБУСКИ ТРАНСФЕРИ

Превозот со авобусот и автобуските трансфери се извршуваат со стандардни туристички автобуси според прописите и критериумите кои важат во земјите во кој е регистриран автобускиот превозник кој го ангажира организаторот на патувањето.По правило, не постои однапред дефиниран распоред на седишта на патниците, ниту пак утврден начин на промена на седиштата по денови во текот на патувањето со автобус. Местата во автобусот ги одредува организаторот на патувањето, а вообичаеносе доделуваат последователно според датумот на пријавување на патникот на аранжманот. Патникот е должен да го прифати местото во автобус кое ќе му го додели агенцијата. Дополнителни промени не се можни. Агенцијата го прави распоредот на седење, земајќи ги во предвид постарите лица, семејствата со мали деца, трудници, како и периодот на уплатата. Ако патникот сака да резервира одредено седиште, при уплатата во агенцијата може да доплати одредена сума и да бира седиште (освен првиот ред, кој е резервиран за персоналот !)

Исклучок можат да бидат одредени автобуски патувања, и во таквите случаи ова патување е регулирано со посебна одредба во самата програма на патувањето.Во случај на доцнење на автобусот поради временските услови, вондредни услови во сообраќајот, прекумерни задржувања на границите, техничко расипување на истите или слично, организаторот на патувањето нема одговорност за евентуалните настанати задоцнувања.Одредбите во врска со патувањата на брод или железница наведени се во програмите на патувањето во кои е предвидено користење на овие превозни средства.

10. БАГАЖ

Патникот има право на бесплатен превоз на багаж и тоадо 15 кг на чартер летовите и 20 кг на редовните авионски линии, и едно парче рачен багаж, доколку не е поинаку наведено во програмата. Кај автобускиот слободен или чертер превоз, дозволен е бесплатен багаж од една патна торба (до 20 кг) по

патники едно парче рачен багаж, доколку не е поинаку наведено во програмата. За секој килограм багаж односно патна торба преку дозволеното, превозникот има право за истиот да наплати дополнителни трошоци по килограм/парче или да не дозволи да се транспортира, во зависност од багажниот простор на возилото.Во случај на користење на летови од т.н ниско буџетни авио компании, користењето на услугата бесплатен превоз на багаж е утврдено согласно правилата на авио компанијата со која се реализира летот.Деца до 2 год. на авионскиот превоз и деца кои не плаќаат билет во автобусот, право на бесплатен багаж имаат согласно меѓународните правила. Како багаж, не се дозволува внесување на трговска стока, храна, пијалоци, лекови, наркотици, хемиски и други запаливи средства, оружје, животни, растенија, амбалажи и слични предмети. При внесување и изнесување на багажот од возилото, патникот со лично присуство одговара за истиот. За време на реализација на аранжманот за багажот се грижи самиот патник. Поради тоа препорачуваме пред патувањето да се направи полиса за Патничко осигурување со осигурување на багаж, преку Осигурителна компанија, која може да се уплати во агенцијата. Организаторот не одговара за уништениот или изгубениот багаж, како и за изгубениот багаж или драгоцености за време на престојот во хотелот (Ви препорачуваме наем на сеф на хотелската рецепција).

11. ЗДРАВСТВЕНИ ПРОПИСИ И ЗАШТИТА

Патникот е должен да се информира кај надлежната здравствена институција и да ги почитува здравствените прописи за патување во одредена земја (потреба од вакцина или здравствен документ). Во случај на болест или незгода во текот на користењето на аранжманот, трошоците за лечење или евентуални лекарски интервенции ги плаќа патникот. Поради тоапрепорачуваме, пред патувањето да се направи полиса за Патничко осигурување преку Осигурителна команија, која може да се уплати во агенцијата.

12. СМЕСТУВАЊЕ ВО СОБИ И АПАРТМАНИ

Доколу патникот-закупувач не договорил соба/апартман со посебни карактеристики, ќе прифати било која официјално регистрирана соба/апартман за сместување во договорениот објект, опишана во каталогот и ценовникот. Доколку е можно, организаторот ќе се обиде да одговори на дополнителните барања на патникот (комфор, ориентација на собата, кат и слично) но, не може да гарантира исполнување на таквото барање. Вообичаеното сместување во собите е од 14:00 часот, а напуштањето на собите е до 10:00 часот (доколку во куќниот ред не е поинаку назначено). Late Check IN Late Check IN-Во сместувачките капацитети не е дозволено !

12-а. ИНДИВИДУАЛНИ ПАТУВАЊА

Индивидуално патување е комбинација од две или повеќе услуги кои ги обезбедува организаторот на патувањето за потребите и според барањето на патникот,кое вообичаено вклучува:услуга за сместување за одредени датуми и/или превоз, локален сервис и сл, а кое патување организаторот не го нуди како редовна групна програма, туку се организира за само потребите на Патникот.
За индивидуални резервации и аранжмани патникот уплаќа депозит на име трошоци за резервација. Доколку резервацијата биде прифатена од страна на патникот, депозитот се пресметува во цената на патувањето. Доколку организаторот на патувањето не ја потврдирезервацијата, депозитот во целост му се враќа на патникот.Одредбите на точка 6. од Општите услови за патување не се применуваат кај индивидуалните резервации и аранжмани.Патникот има право да го откаже Договорот за индивидуално патувањеи по извршена целосна уплата за што е должен писмено да го извести организаторот. Датумот на писмено откажување на Договорот претставува основа за пресметување на надоместокот што му припаѓа на организаторот, изразен како процент од вкупната цена на бараното патување. За отказ на индивидуално патување се користи табелата од член 6 .
Организаторот на патувањето, освен во случај на своја немарност и негрижа, не одговара за недостатоците, материјални и телесни оштетувања на индивидуалните туристички патувања, за кои истиот е само посредник помеѓу Патникот и крајните даватели на услуги (на пример: поединечна услуга за сместување, превоз, влезници за спортски манифестации, излети, рент-а-кар и др.). По добивање на доказ за поединечна договорена услуга, договорните услови стануваат важечки исклучиво меѓу Патникот и секој поединечен краен давател на услугата.

12-б ТУРИСТИЧКА ТАКСА

Секоја туристичка дестинација предвидува плаќање на локална туристичка такса од страна на туристите. Туристичката такса се плаќа во метото/објектот на престој или преку/на локалниот претставник.
Во Р. ГРЦИЈА туристичката такса за престој на туристите ќе се пресметува како фиксен износ по ден и по соба, во зависност од видот на сместувањето .
Таксите нема да бидат пресметани во вкупната цена на аранжманот при самата резервација. Туристите ќе бидат задолжени таксата да ја платат на лице место освен доколку за некој сместувачки капацитет не е предходно побарано уплататата да биде извршена во ТА Турист. За подетални информации и износот на таксата можете да се информирате во Т.А Турист

13. РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ

Во случај на непотполно или неквалитетно извршување на услугите, патникот има право на соодветно обештетување, исклучиво доколку приложиписмен

приговор до организаторот. Секој патник – носител (потписник) на договорот има право на приговор врз основа на неизвршена договорена услуга. Организаторот нема да прима во процедура групни приговори кои ги поднесуваат повеќе носители на договори врз основа на еден приговор.

Постапка за поднесување приговор:

Веднаш на самото место патникот ја рекламира неадкватната услуга кај претставникот на организаторот, а доколку истиот го нема, кај извршителот на услугите. Патникот е должен да соработува со претставникот и со извршителот на услугите во добра намера за да се одстранат причините за приговорот. Доколку патникот на самото место не го прифати понуденото решение на рекламацијата кое одговара на уплатената услуга, организаторот нема да ја уважи дополнителната рекламација на патникот и нема да одговори на истата.

– Ако причината за рекламацијата не биде отстранета, патникот за тоа составува со претставникот писмена потврда (записник).

– Најдоцна 8 дена по завршувањето на аранжманот, патникот поднесува писмен приговор во продажното место каде што го уплатил аранжманот, и ја приложува писмената потврда (записникот) потпишана од претставникот како и евентуалните сметки за дополнителни трошоци. Организаторот ќе ги прими во процедура само потполно документираните приговори поднесени во наведениот рок од 8 дена.

– Организаторот е должен да донесе писмено решение во рок од 14 дена од приемот на приговорот во продажното место. Организаторот може да го одложи рокот на решението на приговорот заради комплетирање на информациите и проверка на наведените рекламации кај извршителот на услугите. Организаторот ќе ги решава само оние рекламации за кои во местото на одмор не можеле да бидат одстранети причините кои ги предизвикале.

– Додека организаторот не донесе решение по приговорот, патникот се откажува од посредување на било кое друго лице, судска постапка или давање информации во јавните медиуми. Евентуалното непридржување на купувачот-патникот кон истата, или пак нарушување на отпочнатата постапка со било каква активност спомената или не, дава причина за неприфаќање на приговорот, прекинување на отпочнатата постапка и воедно поднесување на тужба пред надлежните органи од страна на организаторот, за наплата на претрпената штета за нарушен углед во јавноста.

– Највисокиот надомест по приговорот може да достигне сума до износот на рекламираниот дел од услугите, но, таа не може да ги вклучува веќе искористените услуги како и севкупниот износ на аранжманот. Со ова се исклучува правото на купувачот за наплата на “идеална штета”.

14. НАДЛЕЖНОСТ НА СУДОТ

Во согласност со точка 13. од овие услови, купувачот на услугите од одредена програма има право на рекламација кај организаторот на патувањето. Доколку купувачот не е задоволен со решението на организаторот, има право да побара дополнителна арбитража и мислење од страна на Судот на честа при надлежната комора или од страна на надлежниот Суд во местото каде е седиштето на организаторот на патувањето.