

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПАТУВАЊЕ

* Прилог кон Договорот за патување

01. 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, штрајк, елементарни непогоди, сообраќајни и технички проблеми во превозот, или слично).

02. ПРИЈАВА-ДОГОВОР 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 DMC BALKANS TRAVEL & EVENTS® и во сите други агенции овластени за продажба на нејзините програми. 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 аранжманот или 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 точка 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/а 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.

03. 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 другите услуги, како и во случај на промена на девизните курсеви на пазарот. За зголемување на цената до 10% не е потребна согласност од 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 известува организаторот 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 однесува на веќе склучени Договори и не може да биде основ за било каков приговор или рекламација на патникот кон организаторот на патувањето.

04. КАТЕГОРИЗАЦИЈА И ОПИС НА УСЛУГИТЕ

Понудените хотели и апартмани се опишани според официјалната категоризација во време на објавувањето на програмата. 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.

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

Организаторот има право да ја измени програмата (во времетраењето или содржината) 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. Во ретки случаи кога нема можност за сместување во резервираниот објект, поради технички причини или “overbooking” 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 известува 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.

06. 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. Истата се пресметува, според следната скала: - за отказ од 60 до 45 дена пред патувањето се наплатува 5%
за отказ од 44 до 30 дена пред патувањето 10% - за отказ од 29 до 20 дена пред патувањето 20%

за отказ од 19 до 15 дена пред патувањето 40%
за отказ од 14 до 10 дена пред патувањето 80%
за отказ од 09 до 06 дена пред патувањето 90%
за отказ од 05 до 0 дена пред патувањето или во текот на патувањето 100%.

По исклучок од горенаведеното, ќе се применуваат посебни скали на отказни трошоци во следните случаи:

а.) за бродски крстарења

за отказ од 120 до 91 дена пред патувањето се наплатува 5%
за отказ од 90 до 45 дена пред патувањето 15%
за отказ од 44 до 29 дена пред патувањето 30%
за отказ од 28 до 15 дена пред патувањето 50%
за отказ од 14 до 07 дена пред патувањето 80%
за отказ од 06 до 03 дена пред патувањето 95%
за отказ од 03 до 0 дена пред патувањето или во текот на патувањето 100%.

б.) за програми од понудата на “Интерконтинентал-ни патувања “

за отказ од 60 до 45 дена пред патувањето се наплатува 5%
за отказ од 44 до 35 дена пред патувањето 40%
за отказ од 34 до 30 дена пред патувањето 60%
за отказ од 29 до 20 дена пред патувањето 70%
за отказ од 19 до 15 дена пред патувањето 90%
за отказ од 14 до 0 дена пред патувањето или во текот на патувањето 100%.

в.) за програми од понудата на ученички екскурзии, настава во природата, студентски патувања, доколку се откажува комплетниот Договор од страна на училиштето или факултетот (за сите патници) - за отказ до 120 дена пред патувањето се наплатува 5%

за отказ од 119 до 90 дена пред патувањето 20%
за отказ од 89 до 60 дена пред патувањето 50%
за отказ од 59 до 45 дена пред патувањето 80%
за отказ од 44 до 0 дена пред патувањето или во текот на патувањето 100%.

Доколку патникот благовремено го откаже патувањето, организаторот има право на манипулативен трошок во износ од 10€ (евра), по пријава договор.

Во случај на отказ на веќе потврдена “резервација на упит”, организаторот ќе наплати отказни трошоци во висина на уплатената аконтација.

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, меѓутоа ги надоместува реалните трошоци произлезени од откажувањето на аранжманот, кои организаторот е обврзан да ги плати кон давателите на услугите без право на рефундација. Доколку патникот сака дополнително да се осигура од гореспоменатите - непредвидливи причини за отказ на аранжманот, настанати во периодот од потпишување на договорот за патување до почетокот на патувањето, како и за време на патувањето, препорачуваме да се осигура од “ризик на откажување на договорено туристичко патување” кај Осигурителна компанија.

Оваа осигурителна полиса треба да се договори и уплати на продажното место, истовремено при самата уплата на аранжманот.

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 резултат 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.

07. 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 превзема 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 за работа 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 влезната виза, доцни со издавањето на визата, или пак 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.

08. 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 носи одговорност пред организаторот 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 и 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 ја обезбеди. Патникот е должен да се информира за девизните и царинските прописи во својата земја и земјите во кои патува. Патникот е должен да ги чува и лично да одговара, за сите свои документи, парични средства и личен багаж за сето време на патувањето.

09. 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 узаенси од областа на авио-сообраќајот.

Несогласувањето на личните податоци дадени на организаторот на патувањето при пријава на аранжманот, со податоците од пасошот на патникот (како на пример, давање на скратени или непотполни имиња од страна на купувачот), често создаваат последици од прогласување на картата за нерегуларна и испишување на нови авионски карти, кои како трошок се на терет на патникот.

Овие грешки, можат да предизвикаат сериозни проблеми за патниците, во текот на патувањето.

Патникот е одговорен за својата авионска карта од моментот кога ќе ја добие од претставникот на агенцијата на аеродромот, или од службеникот во туристичката агенција. Не постои можост на издавање на дупликат на авионска карта, како на бординг карта, за влез во авионот. Патникот во целост ги носи последиците на нивното губење пред или пак во текот на патувањето.

09-а. ПРЕВОЗ СО АВТОБУС И АВТОБУСКИ ТРАНСФЕРИ

Превозот со автобус, како и автобуските трансфери, се извршуваат со стандардни туристички автобуси според прописите и критериумите кои важат во земјите во кој е регистриран автобускиот превозник ангажиран од организаторот на патувањето. По правило, не постои однапред дефиниран распоред на седишта за патниците, ниту пак утврден начин на промена на седиштата по денови во текот на патувањето со автобус. Местата во автобусот се доделуваат последователно според датумот на пријавување на патникот на аранжманот. Исклучок можат да бидат одредени автобуски патувања, и во таквите случаи ова патување е регулирано со посебна одредба во самиот програм на патувањето. Во случај на доцнење на автобусот поради временските услови, вонредни услови во сообраќајот, прекумерни задржувања на границите, техничко расипување на возилото или слично, организаторот на патувањето нема одговорност за евентуалните настанати задоцнувања.

Одредбите во врска со патувањата со брод или со железница, наведени се во програмите за патување во кои е предвидено користење на овие превозни средства.

10. БАГАЖ

Патникот има право на бесплатен превоз на багаж, до 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 редовен, слободен или чартер превоз, дозволен е бесплатен багаж од една патна торба (до 20 кг) по патник и 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.

Деца до 2 години 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 изгубените предмети или драгоцености за време на патувањето или престојот во објектите. Препорачуваме изајмување на сеф, каде што е тоа можно.

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 евентуалните лекарски интервенции ги плаќа патникот. Поради тоа препорачуваме, пред патувањето да се направи полиса за Патничко осигурување преку Осигурителна компанија, 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).

13. ИНДИВИДУАЛНИ ПАТУВАЊА

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 резервацијата организаторот на патувањето не ја потврди, депозитот во целост му се враќа на патникот.

Ако патникот ја откаже потврдената резервација, организаторот го задржува износот на депозитот во целост.

Одредбите на точка 6. од Општите услови за патување не се применуваат кај индивидуалните резервации и аранжмани.

14. РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ

Во случај на непотполно или некавалитетно извршување на услугите, патникот има право на соодветно обештетување, исклучиво доколку приложи писмен 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 евентуалната неадекватна услуга или проблем, кај претставникот на организаторот или 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 рекламација не биде отстранета, патникот за тоа, со претставникот составува 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”.

15. НАДЛЕЖНОСТ НА СУДОТ

Во согласност со точка 14. 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 Скопје, односно местото каде е седиштето на организаторот на патувањето.

За организаторот на аранжманот:

ХФР ТУРС ДООЕЛ Бул. Туристичка 1 лок 3 6000 Охрид
тел. 046 256 333, email: info@dmcalkans.com

За корисникот на аранжманот:

_____ потпис