ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПАТУВАЊЕ

1. СОДРЖИНА НА АРАНЖМАНОТ.
Организаторот на патување гарантира реализација на аранжманот според описот во програмата. Содржината на аранжманот ќе се оствари според програмата на опишаниот начин, освен во случај на виша сила (војна, штрајк,терористички акции,елементарни непогоди, сообраќаен и граничен застој и слично.). Во таков случај Организаторот ќе понуди дефинитивен алтернативен И обврзувачки програм. Усмените информации не може да го обврзат организаторот повеќе од она што е истакнато во програмата.

2. ПРИЈАВИ И УПЛАТИ
Пријави за секое патување се вршат до пополнување на местата со уплата на аконтација назначена за секоја поединечна програма.Пријавувањето може да се изврши во НЕХАР ТУРС и во сите Туристички Агенции, овластени за продажба на аранжманите, како и преку Пошта на општа уплатница.
При пријавувањето купувачот задолжително уплатува аконтација наведена според програмата а останатиот по потврдување од службата за резервации, не покасно од 14 дена пред патување. При пријавувањето патникот потпишува пријава-договор со назнака в изјавувам дека сум запознаен со програмата И 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 на сите патувања се дадени по лице,на база на хотелско сместување во двокреветни соби на база како е наведено во програмата. Апарманите се продаваат како НАЕМ за наведен број на особи. Секое посебно барање во врска со сместувањето подразбира додатни плаќања.Организаторот на патувањето го задржува правото за промена на цената на аранжманот,во случај на промена на девизниот курс на пазарот или промена на цената на хотелските услуги и превозот предвиден според програмата или намалување на бројот на патници под минимумот предвиден во програмата. За зголемување на цената до 10% не е потребна согласност на патникот (се пресметува на двата дела на уплата,т.е. вкупната цена). Доколку зголемувањето е поголемо од 10%, патникот има право да го раскине договорот без обврска за надокнада на штетата. Уплатените пари во тој случај се враќаат во целост. Плаќањето е во денарска противвредност според куповниот курс на нашата деловна банка на денот на плаќањето,доколку е истакната само девизната цена..За сите уплати задолжително е да се добие фискална сметка

4.КАТЕГОРИЗАЦИЈА НА ХОТЕЛИ
Понудените хотели и апартмани се опишанис пòред националната категоризација за секоја земја поединечно во време на издавање на програмата. Квалитетот на услугите е под надлежност на локалните туристички организации. Стандардите на сместување и услуги се различни по дестинации и не се споредуваат. Организаторот нема обврска да ги оибјави имињата на хотелите (категоризацијата секако се објавува) доколку тоа не е предвидено со програмата. Кај програмата ФОРТУНА ХОТЕЛИ - организаторот се обврзува патникот да ја добие уплатена КАТЕГОРИЗАЦИЈА. Името на хотелот,спратот,погледот од собата, се добива при пристигнување на дестинацијата.

5.ОПИС НА УСЛУГИТЕ (ПЛАН НА ОБРОЦИ)
Планот на оброци е според секоја програма поединечно :НП (ноќевање со појадок) , ПП (полупансион појадок,вечера,ноќевање) П (полн пансион - појадок,ручек,вечера,ноќевање) , СЕ ВКЛУЧЕНО(АИ)- полн пансион +домашен пијалок. Доколку посебно не е назначено, оброците се класични (појадок континентален, ручек и вечера на послужување) Секоја земја има свој начин на исхрана (избор на храна, пијалоци и количина), во кој организаторот не може да влијае. Во апартманите (НАЕМ) нема обезбедено исхрана.

6.ДЕВИЗЕН ДЕЛ :
Кај одредени програми покрај денарскиот дел може да постои и девизен дел: Тоа подразбира дел од девизниот аранжман на странскиот партнер кој по негово барање се уплатува на лице место на негов претстваник за сервисирање на истиот .

7.РАТИ
Аранжманите може да се плаќаат на рати. Комплетна сума се уплатува најдоцна 14дена пред патувањето. Дополнителни информации во агенција за можни начини на кредитирање

8.ПАТНИ ИСПРАВИ И ВИЗИ
Корисниците на патувањето се должни да поседуваат важечки пасош и да се информираат кај организаторот на патувањето,дали за земјата во која патуваат(или за транзитните земји)е потребна виза, за таа навреме да се обезбеди.Организаторот на патувањето не прифаќа никаква одговорност за евентуалната неисправност на пасошот или дадени невистинити податоци од патникот или за невремено обезбедена виза.Организаторот на патувањето не превзема никаква одговорност доколку дипломатско-конзуларното претставништво го одбие издавањето на виза или ако емиграционото одделение на странската земја не одобри влез
Сите евентуални трошоци ги сноси учесникот,според општите услови на патувањето.

9.ЗДРАВСТВЕНИ ПРОПИСИ И ЗАШТИТА
Учесниците на патувањето се должни да се информираат кај надлежната здравствена установа и да ги почитуваат сите здравствени прописи за патување во одредена земја.(вакцина или здравствен документ.Во случај на болест во текот на користењето на аранжманот,трошоците за лечење и евентуалните лекарски интервенции ги сноси учесникот на патувањето,а по враќањето во земјата делот од трошоците може да ги надополни со соодветна документација во фонд за здравствено осигурување,доколку со таа змја е склучен договор за здравствено осигурување или преку задолжителното патничко осигурување кое се уплатува кај Организатор

10.ФАКУЛТАТИВНИ ИЗЛЕТИ
Пријави и уплати на факултативните излети ги прима водичот т.е.локалниот водич на лице место во валута на земјата во која излетот се реализира.Информациите за цените на излетите може да се добијат на продажното место.Цените на факултативните излети ги одредува иностраниот партнер и истите се променливи.Потребен минимум да се организира излетот е 20 патници, освен ако не е наведено поинаку.

11.ИЗМЕНИ ВО ПРОГРАМАТА
Организаторот има право да ја измени програмата за патување и нејзиното траење и содржина, во случај на виша сила или настанати околности кој организаторот не можел да ги предвиди,избегне или отстрани(наведени според член 1.)Во ваков случај учесникот на патувањето нема право на надокнада.Организаторот го задржува правото да го одложи или откаже патувањето во случај на недоволен број на пријавени патници најдоцна 7 дена пред поаѓање. Во овој случај агенцијата му го враќа на патникот во целост уплатениот износ во рок од 8 дена од денот на откажувањето.Доколку постојат оправдани причини,во текот на патувањето можни се и измени во редоследот на престојот,во туристичката програма како и во сместувањето.Доколку дојде до промена на сместувањето,агенцијата ќе обезбеди сместување во рамките на иста или повисока категорија.Патникот нема право на жалба и надокнада за такво променето сместување .

12.ОТКАЗ НА АРАНЖМАНОТ
Патникот може во секој момент да се откаже од патувањето.исклучиво во писмена форма.Доколку патникот се откаже од патувањето поради причини кои неможел да ги избегне или отстрани(болест,несреќа)Организаторот на патникот му го враќа уплатениот износ со одбивање на реалните трошоци кои произлегуваат од откажувањето..Во овој случај патникот е должен во рок од 5 дена на организаторот дам у достави писмена потврда за причината на откажување издадена од надлежни органи.Во секој друг случај организаторот има право на надокнада поради неоправдано откажување,која се одредува во зависност од времето на откажување, и наплата на откажни трошоци во однос на аранжманот , според следната скала.
За отказ до 30 дена пред патување : 5%
За отказ од 29- 22 дена пред поаѓање 10% .
-За отказ од 21-15 дена пред поаѓање 20%
-За отказ од 14-08 дена пред поаѓање 50%
-За отказ од 07-01 дена пред поаѓање 90%
Ако патникот не се појави или го откаже аранжманот на денот на поагање, организаторот ќе го наплати целокупниот аранжман. Во случај на отказ на веќе потврдена ,,резервација на упит,, организаторот наплатува отказни трошкови во висина на уплатената аконтација.
За промена на термин, доколку е можно, организаторот ќе наплати манипулативни трошкови во износ од 20 еура.

13. ОБВРСКИ НА ОРГАНИЗАТОРОТ НА ПАТУВАЊЕ
Организаторот е обврзан да се грижи за реализација на услугите и програмата во целост со внимание на добар организатор ид а се грижи за интересите на патниците согласно добрите обичаи во туризмот.Организаторот е должен дам у ги овозможи на патникот сите услуги наведени во програмата и одговара за евентуално неизвршување целосно или делумно. Организаторот исклучува секаква одговорност во случај на промени и и неизвршување на услуги предизвикани од дејство на виша сила(член 1.)или од доцнењето на превозните средства, за кои превозникот не одговара согласно позитивните прописи и меѓународни конвенции. Организаторот не одговара во случај на неисправност, кражба или губење на патната исправа која влијае на неисполнување на програмата во целост или на дел.Патникот во тој случај ги сноси сите трошкови и одговорноста .

14. ОБВРСКИ НА ПАТНИКОТ.
Патникот е обврзан да се грижи да тој лично, неговите документи и патни торби ги исполнуваат условите предвидени со граничните,царинските, здравствените и други прописи на својата земја и земјата во која патува. Да се придржува кон куќниот ред во угостителските и хотелските објекти, превозни средства, ид а соработува со преставникот на организаторот во добра намера. Во случај на непочитување на одредени обврски, патникот одговара на организаторот (или непосредниот давател на услугата), за направената штета. Патник кој свесно го ремети редот во објектите односно возилото, може да биде отстранет од аранжманот. Трошковите и одговорноста се на патникот.

15.БАГАЖ
Патникот има права на бесплатен превоз до 15 кг на чартер летовите и редовните авионски линии + 1 рачен багаж. Кај автобускиот превоз дозволен е 1 багаж односно патна торба до 20 кг. За повеќе багаж ит ежина се наплатува во зависност од можноста и дестинацијата. Деца до 2 години немаат седиште во авион и право на бесплатен багаж. Губењето на багажот со авион е одговорност на авио превозникот според меѓународните конвенции. Организаторот не одговара за изгубениот багаж и драгоцености за време на патување или престој (препорачуваме наме на сеф).

16. СМЕСТУВАЊЕ ВО СОБИ
Доколку патникот не договорил посебна соба/апартман со посебни карактеристики, се смета дека ќе прифати било која официонално регистрирана соба/апартман за сместување во договорениот објецт опишана во каталогот (програмата) и ценовникот. Доколку е возможно, организаторот ќе се обиде да одговори дополнително на дополнителните барања на патникот (конфор,ориентација на соба,кат) но не може да гарантира на патникот за таквото барање.
Сместувањето во хотелските соби е после 14.00ч., во апартманите после 16.00 ч.. а напуштањето на собите/апартманите е до 10.00 ч, доколку со куќниот ред не е поинаку назначено во одреден објект.

17. РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ
Во случај на непотполно или неквалитетно извршување на услугите предвидени во програмата ,учесникот на патувањето има право на сразмерно обештетување доколку поднесе писмен (поединечен) приговор. Потписникот на договор има право на приговор врз основа на докажана неизвршена договорена услуга според програмата. Организаторот нема да прима на разгледување приговори кои ги поднесуваат повеќе носители на договори.

Постапка за поднесување на приговор:
-Веднаш на самото место се информира претставникот на агенцијата,односно извршителот на услугите
-Патникот е должен да соработува со преставникот и со извршителот на услугите во добра намера за да се отстранат причините за приговорот. Доколку патникот не го прифати понуденото решение 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 е отстранета, патникот во присаство на преставникот или извршителот на услугата прават писмена потврда (записник)
-Најдоцна 8 дена по завршување на аранжманот патникот е должен да поднесе писмен приговор до Организаторот со презентација на копија од записникот и направени евентуални трошкови.Организаторот ќе ги прими на разгледување само потполно документираните приговори поднесени во наведениот рок.
-Организаторот е должен да донесе писмено решение во рок од 14 дена од приемот на приговоротОрганизаторот може да го пролонгира рокот на решавањето на приговорот заради комплетирање на информацијите и проверка на наведените рекламации кај извршителот на услугата. Организаторот ќе ги решава само оние рекламации за кои во местото на одмор(патување) не можеле да бидат отстранети причините кои ги предизвикале.
- Доколку организаторот не донесе решение по приговорот, патникот се одрекува од посредување на било кое друго лице, судска установа или давање информации во јавните медиуми.
-Највисоката надокнада по приговорот , може да достигне сума до износот на рекламираниот дел на услугите, но тоа не ги вклучува веќе искористените услуги како и севкупниот износ на аранчманот. Со ова се исклучува правото на патникот за идеална штета.
и доколку причината не се отстрани,заедно составуваат записник како потврда за рекламација.Најдоцна 8 дена по завршувањето на аранжманот патникот може да поднесе писмена рекламација до организаторот со која треба да го приложи и записникот потпишан од претставникот,како и евентуалните сметки за додатни трошоци.После тој рок рекламацијата не се уважува.
-Организаторот е должен да донесе писмено решение на овој приговор во рок од 14 дена по приемот.Додека организаторот не донесе решение и додека постапката за негово изнаоѓање е во тек,патникот се одрекува од посредување на кое било друго лице,судска установа или давање информации во јавните гласила.
-Најголема надокнада после рекламацијата може да достигне вредност на цената на аранжманот.Со ова се исклучува правото на купувачот за надокнада на идеална штета.

18. НАДЛЕЖНОСТ НА СУДОТ.

Во смисла на точка 16 од овие услови, купувачот на услугите на одредена програма има право на рекламација кај организаторот на патувањето. Доколку купувачот не е задоволен од решениeто на организаторот, има право на да бара дополнителна арбитража од страна на СКТМ или од страна на надлежниот суд во Скопје. За се што не е регулирано со одредбите на Општи услови на патување, ќе се применат одредбите од законот за облигациони односи.

19. ВАЖНИ НАПОМЕНИ
-Патникот да ја провери трајноста на патната исправа.
-Учесникот на патувањето е должен сам да се грижи за своите лични предмети,патни документи и платежни средства.
-При патување со авион на редовна или чартер линија, потребно е да се провери времето на полетување еден ден пред поаѓање на пат,бидејќи се можни промени во редот на летање. Организаторот не сноси одговорност во случј на измена на сатницата на поаѓање.
При патување со автобус, местата за седење се одредуваат според редоследот на пријавување кај организаторот на патувањето.
-Аеродромските такси не се вклучени во цената на аранжманот освен ако тоа во програмата не е поинаку назначено, и се променливи

Со почит,

Т.А,**НЕХАР ТУРС**-СКОПЈЕ , Скопје Јануар 2008

ПРОФЕСИОНАЛНО ИСКУСТВО ОД 1978 ГОДИНА

ВАШЕ ЗАДОВОЛСТВО-НАША ОБВРСКА