ОПШТИ УСЛОВИ НА ДОГОВОРОТ

1. ПРИЈАВИ И УПЛАТИ

За патување кое е организирано од страна на Т.А.ЕСКЕЈП ТРАВЕЛ, патникот може да се пријави во сите простории на Т.А.ЕСКЕЈП ТРАВЕЛ. Пријавата станува валидна по потврдата од страна на службата за резервации, со обврзно потпишување на писмен договор за патување. Со својот потпис на договорот за патување, патникот потврдува дека е запознаен со содржината на Општите услови на патување како и со програмата на патување и дека тоа го прифаќа. Со пријавата, патникот е должен да уплати обврзна аконтација во висина од 30% од износот на целиот аранжман, доколку не е поинаку предвидено во програмот на патување. Останатиот износ се уплатува најдоцна 10 дена пред почетокот на патувањето, доколку со програмот на патување не е одреден друг рок. Доколку патникот во рокот кој е предвиден со договорот, програмот на патување или со општите услови на патување не ја изврши уплатата во целост, организаторот ќе смета дека патникот се откажува од аранжманот и ќе ги наплати трошоците за отказ на аранжманот согласно на Член 10 Откажување од патувањето од страна на патникот.

2. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОРГАНИЗАТОРОТ НА ПАТУВАЊЕТО

Организаторот на патувањата е должен пред се да се однесува со внимание како во поглед на услугата така и со одбирањето на лицата на кои им е поверено извршувањето на поедини услуги и да се грижи за интересот на патниците согласно професионалните принципи во туризмот. Покрај тоа организаторот на патувањето е должен да:

- склучи писмен договор за патување со патникот
- му обезбеди на патникот писмен програм на патувањето, општи услови на патувањето како и да го запознае со можностите и понудата за осигурување
- му исплати на патникот адекватна надокнада по повод благовремено доставениот писмен приговор, поради потполно или делумно неизвршување на услуги опфатени со програмата на патување, по општите услови на патување на Т.А. ЕСКЕЈП ТРАВЕЛ

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 имиграционото одделение на странска земја не одобри влез на одреден патник, ниту за било кои други последици кои произлегуваат поради евентуалната неисправност или губење на патните документи на патникот. Во овие случаи патникот сам, ги плаќа дополнителните трошоци.

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).

3. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПАТНИКОТ

Право и должност на патникот е пред се да се запознае со програмот на патувањето како и со содржината на општите услови за патување, кои ги прифаќа со потпишување на договорот во свое име или во име на корисникот за чии потреби се врши уплатата.

Патникот е должен да ја изврши уплатата на аранжманот по условите предвидени со програмот на патување како и со договорот.

Патникот е должен да, на барање на организаторот, благовремено ги достави сите потребни податоци за организирање на патувањето.

Патникот е должен да тој лично, неговите документи и предмети ги исполнуваат условите предвидени со граничните, царинските, здравствените и другите прописи на својата земја како и во земјата каде патува. Патникот може да одреди друго лице да го користи аранжманот во негово име (под услов тоа лице да ги задоволува потребите предвидени за одредено патување), и во тој случај патникот е должен да изврши надокнада на реалните трошоци предизвикани со замената, на организаторот.

4. ЦЕНА, СОДРЖИНА И ТРАЕЊЕ НА АРАНЖМАНОТ

Цените се објавени во програмот на патување и утврдени се врз основ на договор со нашите странски партнери и не мораат да одговараат со цените објавени на лице место.

Разликата во цените не може да биде предмет на рекламација. Организаторот може да предвиди дека некои услуги кои се користат во странство треба да му се платат директно на странскиот партнер, и во тој случај Т.А. ЕСКЕЈП ТРАВЕЛ ги презема сите обврски на својот странски партнер кон патникот, за евентуални неизвршени или непотполни услуги.

Цената на аранжманот по правило вклучува (доколку не е поинаку назначено во програмот на патување): услуга за превоз, хотелски и угостителски услуги, и организација на патувањето. Доколку е наведено цената може да вклучува и аеродромски такси, како и трошоци за стручен и локален водич.

Цената на аранжманот по правило НЕ вклучува (доколку не е поинаку наведено); факултативни излети, трошоци за вадење и добивање виза, влезници за објекти кои се посетуваат и осигурување.

Сите видови на посебни услуги (едно креветни соби, додатни оброци и др.) патникот сам ги плаќа и должен е да ги нарача при пријавата на патувањето. Доколку патникот сака посебна услуга за време на патувањето, истата ја плаќа на странскиот партнер во валута на земјата во која се наоѓа.

Траењето на аранжманот одредено е со календарска дата (а не час) на поаѓање и враќање, особено кај авио аранжманите, пред се поради апсолутна невозможност во моментот на објавувањето на програмата да се прецизира часот на полетување на одење и враќање за чартер летовите, траење на трансферот и слично. Тоа значи дека првиот и последниот ден не подразбираат одредено време траење на престојот, туку само го означуваат денот на почетокот и завршувањето на патувањето, поради што корисникот на патувањето нема право на приговор (влегување во хотелски соби во попладневни часови, напуштање на собите во раните утрински часови, и слично).

5. ПРАВО НА ЗГОЛЕМУВАЊЕ НА ЦЕНАТА И ПРАВО НА ОТКАЗ ПОРАДИ ЗГОЛЕМУВАЊЕ НА ЦЕНАТА

Цената на аранжманот одредена е со ценовник валиден на денот на склучување на договорот кој ги обврзува двете договорни страни, освен во законот за предвидени случаи каде организаторот може да инсистира на зголемување на цената. Организаторот на патувањето може да инсистира на зголемување на договорената цена доколку после потпишувањето на договорот дошло до промена на курсот во размена на валутите, или до промена во тарифите на превозникот кои влијаат врз цената на патувањето. За зголемување на цената организаторот е обврзен да го извести патникот писмено или усмено со образложение.

Доколку зголемувањето на договорената цена преминува 10% патникот може да го раскине договорот без обврска за надокнада на штета, но најдоцна два дена од известувањето за зголемување на цената. Во тој случај на патникот му се враќа аконтацијата во целост. Доколку патникот не го почитува рокот, се смета дека е согласен со новата цена.

Организаторот е во секое време овластен да, во зависност од состојбата на маркетот и сопствената деловна политика, ја намали цената на аранжманот и истото е валидно само во иднина без оглед на однапред склучен договор, па не може да претставува основ за било каква рекламација кон организаторот за повраток на средства за евентуална разлика во цената.

Дополнително објавување на намалување на цените на патувањето (на пример, 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 на организаторот на патувањето.

6. КАТЕГОРИЗАЦИЈА И ОПИС НА УСЛУГА

Понудените хотели, апартмани и други објекти во програмите на Т.А. ЕСКЕЈП ТРАВЕЛ опишани се спрема официјалната категоризација. Исхраната, комфорот и другите услуги зависат од цената и се разликуваат во зависност од одредиштето. Организаторот на патувањето не го обврзуваат усните рекламации, на продажните места, кои не се во склад и отстапуваат од описот даден во писмениот програм на патувањето.

7. СМЕСТУВАЊЕ ВО СОБИ / АПАРТМАНИ

Распоредот на собите и апартманите е одреден од страна на рецепцијата во местото на престојот. Хотелите кои се користат за летувања составени се од повеќе објекти. Доколку патникот однапред не договорил стриктно за каква соба треба да се работи должен е да прифати било каква службено регистрирана соба/апартман во објект опишан во програмата на патувањето, без оглед на тоа дали собата се наоѓа во централна зграда или пак во друг објект во склоп на хотелските капацитети.

Доколку е во можност, организаторот секако ќе му излезе на секој патник во пресрет, но не може да гарантира за исполнување на посебните услуги.

Патникот ја превзема одговорноста за почитување на правилата на однесување во објектот каде е сместен, а се однесува на внесување на храна, пијалаци и друго како и изнесување на храна од шведската маса и слично. Вообичаено сместување во собите е од 14:00 часот, а напуштањето на собите е до 10:0 часот (Доколку во куќниот ред не е поинаку назначено). Услугата СЕ ВКЛУЧЕНО ја подразбира услугата по хотелски правила и не мора да биде иста во сите хотели во сите одредишта.

8. ЛИЧНИ ИСПРАВИ

Сите услови објавени во програмот на патувањето се однесуваат исклучиво за државјани на РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА, а организаторот НЕ Е ДОЛЖЕН да ги предупредува патниците кои не се државјани на истата на условите (визи на пр.), туку е тоа обврска на патникот, странскиот државјанин да ги обезбеди потребните услови и исправи благовремено.

Патник кој се пријавува за патување во странство мора да има важечки документи, и во рок предвиден во програмот на патување да ги достави сите потребни документи за виза за земјата во која патува, доколку визата ја вади организаторот. Организаторот не гарантира за добивање на виза.
Патникот е тој лично должен да внимава на своите патни исправи и доколку за време на патувањето, дојде до губење или кражба на патна исправа или други документи, трошоците за издавање нова патна исправа како и останати трошоци се на товар на патникот.

9. ПРАВО НА ОРГАНИЗАТОРОТ НА ПАТУВАЊЕТО НА ОТКАЗ

Организаторот на патувањето може да го откаже патувањето во целост или делумно, во случај на настапување на вонредни околности кои не можеле да се предвидат, избегнат или отклонат, а кои би биле доволна причина за откажување на патувањето. Доколку патувањето се прекинува од вакви причини, организаторот има право на надокнада за услугите кои ги пружил.
Организаторот е овластен да го откаже патувањето во случај на недоволен број на пријавени патници, во склад со одредбите на патувањето, за што е должен да ги извести патниците благовремено, а најдоцна 5 дена пред планираното патување, со обврска да изврши повраток на средствата во целост без одлагање, а најдоцна 3 дена од денот на отказот.

10. ОТКАЖУВАЊЕ ОД ПАТУВАЊЕТО ОД СТРАНА НА ПАТНИКОТ

Патникот има право на отказ од патувањето, за што е должен писмено да го извести организаторот. Датумот на писмениот отказ претставува основа за пресметување на надокнадата која ја задржува организаторот, изразена процентуално во однос на вкупната цена на патувањето.

- 30% од цената на чинење за отказ 30 дена пред патувањето.
- 40% од цената на чинење за отказ 29-15 дена пред патувањето.
- 70% од цената на чинење за отказ 14-8 дена пред патувањето.
- 90% од цената на чинење за отказ 7-1 ден пред патувањето.
- 100% од цената на чинење за отказ на денот на патувањето.

Патникот има обврска да му ги надокнада на организаторот само реалните трошоци доколку до откажување на патувањето дошло поради околности кои не можеле да бидат предвидени, отклонети ни избегнати, а кои би претставувале оправдана причина за несклучување на договор ако постоеле во тоа време. За такви причини патникот мора да достави валидни докази и само под тие услови може да изврши повраток на средства, доколку тие ги надминуваат реалните трошоци. Организаторот на патувањето, во случај да патникот кој го откажал патувањето најде замена или пак организаторот обезбеди замена, на патникот мора да му изврши повраток на сите средства во целост, со одбивање на само реално направените трошоци.

11. ИЗМЕНА НА ПРОГРАМОТ НА ПАТУВАЊЕТО

Организаторот на патувањето има право на измена на програмот на патување, доколку истата е предизвикана од вонредни околности кои не можеле да бидат предвидени од организаторот, со тоа што трошоците настанати како последица на измената на програмот, паѓаат на товар на организаторот. Замена на договореното сместување може да се врши само со употреба на објект од иста или повисока категорија, во исто одредиште.

12. РЕКЛАМАЦИИ

Секој патник поединечно, има право на приговор поради неизвршена или делумно извршена услуга и обврзан е да приложи писмена рекламација кон организаторот на патувањето најдоцна во рок од 8 дена по завршеното патување. По истекот на овој рок организаторот не е должен да ја земе во предвид рекламацијата. Исто така организаторот не е должен да ги разгледува групните рекламации доставени без полномоштво за застапување, како ни рекламации без конкретен приговор за секој член од групата посебно. Во интерес на патникот е да ја достави рекламацијата лично со потврда за прием од овластено лице.Доколку до неизвршување на услуги дошло по вина на организаторот, патникот има право на оштета во висина на реалните вредности на неискористените услуги. Организаторот е должен да одговори на уредно доставената рекламација во рок од 15 дена од нејзиниот прием.Висината на надокнадата која се исплатува по основаниот и благовремен приговор, сразмерна е со степенот на неизвршената или делумно извршената услуга, што значи дека истата не може да ги вклучи и извршените услуги, ниту пак да го достигне износот на целосната уплата.
Организаторот на патувањето одговара за штетата која ја предизвикува на патникот поради потполно или делумно неизвршени обврски кои се однесуваат на организација на патувањето во склад со одредбите на Законот за облигациони односи. Барањето за надокнада на штета се поднесува во тек на патувањето а најдоцна 8 дена по истекот на патувањето. Во интерес на патникот е своето барање да го упати директно на лицето кое ја пружа услугата (рецепција, превозник, туристичка агенција во странство). Доколку приговорите не се уважени, пожелно е да се бара писмена потврда од која ќе се види дека услугата не е извршена како што во програмата на патување е предвидено.

13. БАГАЖ

Патникот има право на бесплатен превоз на багаж до 15кг на чартер летовите и 20кг на редовните линии. Кај автобускиот чартер превоз дозволен е бесплатен багаж од една патна торба (до 20кг) по патник. За секој килограм багаж односно секоја патна торба преку дозволеното се плаќа во зависност од дестинацијата на патување. Деца до 2 години на авионскиот превоз и деца кои не плаќаат билет во автобусот, права на бесплатен багаж имаат согласно меѓународните правила. Како багаж не се дозволува внесување на трговска стока, храна, пијалаци, лекови, наркотици, хемиски и други запаливи средства, оружје, животни, растенија, амбалажи и слични предмети. При внесување и изнесување на багажот од возило, патникот со лично присуство одговара за истиот. Организаторот на патувањето не превзема одговорност за изгубен, оштетен багаж, ниту за кражба на истиот, за време на реализација на аранжманот за багажот се грижи самиот патник.

14. ПРЕВОЗ СО АВТОБУС И АВТОБУСКИ ТРАНСФЕРИ

Превозот со авобусот и автобуските трансфери се извршуваат со стандардни туристички автобуси спрема прописите и критериумите кои важат во земјите во кој е регистриран автобускиот превозник кој го ангажира организаторот на патувањето.

- По правило, не постои однапред распоред на седишта на патниците, ниту пак утврден начин на промена на седиштата по денови во текот на патувањето со автобус. Исклучок можат да бидат поедини автобуски патувања; и во таквите случаеви ова патување е регулирано со посебна одредба во самиот програм на патувањето.
- Во случај на доцнење на автобусот поради временските услови , вондредни услови во сообраќајот, прекумерни задржувања на границите, 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.

15. ЦАРИНСКИ ДЕВИЗНИ ПРОПИСИ

Патникот е должен стриктно да ги почитува царинските и девизните прописи, како во Р. Македонија, така и во земјите во кои е во транзит и крајните одредишта. Во случај на спречување на патувањето поради кршење на наведените прописи, сите последици и трошоци ги сноси самиот патник.

16. ЗДРАВСТВЕНИ ПРОПИСИ

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 ќи плаќа патникот. Поради тоа препорачуваме, пред патувањето да се направи полиса за Патничко осигурување преку Осигурителна компанија, кое може да се уплати во агенцијата.

17. ПОПУСТИ ЗА ДЕЦА

Попустите за деца се одредени од страна на хотелиерите и се толкуваат со ограничување (ако попустот важи за деца до 2 години, за дете со 2 години и еден ден попустот не важи).

18. НАДЛЕЖНОСТ НА СУДОТ

Договорените страни ќе се обидат спорните прашања во врска со овој договор да ги решат спогодбено, а во спротивно надлежен е судот во Скопје.

ПАТНИК

Т.А. ЕСКЕЈП ТРАВЕЛ

Друштво за туризам, угостителство и трговија ЕСКЕЈП ТРАВЕЛ АГЕНСИ ДООЕЛ Скопје