ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПАТУВАЊЕ

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

2.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 Т.А.Балкан Фан Македонија и во сите други агенции овластени за продажба на нејзините програми. При пријавувањето купувачот уплаќа аванс од 30% од вредноста на аранжманот, а остатокот по потврдувањето на резервацијата од службата за резервации, и тоа најдоцна до 15 дена пред реализацијата на аранжманот. Доколку патникот до тој рок не изврши доплата на аранжманот, организаторот ќе смета дека патникот се откажува од аранжманот и ќе ги наплати тошоците за отказ на аранжманот согласно условите од член 6 "Откажување од патувањето" од страна на патникот. 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 пазарниот курс - објавен од страна на организаторот. Секое барање за дополнителни услуги подразбира додатни плаќања. Организаторот го задржува правото на 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.

4.КАТЕГОРИЗАЦИЈА НА ХОТЕЛИ
Понудените хотели и апартмани се опишани според 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 објави имињата на хотелите (категоризацијата секако се објавува) доколку тоа не е предвидено во програмата. Кај програмата ФОРТУНА ХОТЕЛИ – организаторот се обврзува патникот да ја добие уплатената КАТЕГОРИЗАЦИЈА. Името на хотелот, спратот, погледотод 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 упатува на лице место на негов преставник за сервисирање на истиот.

7.РАТИ
Аранжманите може да се плаќаат на рати. Комплетната сума се уплатува најдоцна 15 дена 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 земја е склучен договор за здравствено осигурување или преку задолжително патничко осигурување кое се уплатува кај Организаторот.

10.ФАКУЛТАТИВНИ ИЗЛЕТИ
Пријави и уплати на факултаттивните 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 продажнотот место. Цените на факултативните излети ги одредува иностраниот партнер и истите се променливи. Потребен минимум да се соргнизира излетот е 20 патници, освен ако не е наведено поинаку.

11.ИЗМЕНИ НА 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 острани (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 5 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 истата или повисока категорија. Патникот нема право на жалба и надокнада за таквото 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 не можел 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 да му достави писмена потврда за причината на откажување издадена од надлежни органи. Во секој друг случај организаторот има право на надокнада поради неоправданото откажување, која се одредува во зависност од времето на откажување, и наплата на отказни трошоци во однос на аранжманот, според следнава скала:
за отказ до 30 дена пред патувањето се наплатува 5%
за отказ од 29 до 22 дена пред патувањето 10%
за отказ од 21 до 15 дена пред патувањето 20%
за отказ од 14 до 08 дена пред патувањето 50%
за отказ од 07 до 01 дена пред патувањето 90%
Ако патникот не се појави или го откаже аранжманот на денот на неговата реализација, организаторот ќе го наплати целокупниот износ на аранжманот, односно 100%
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 сака дополнително да се осигура од гореспоменатите - непредвидливи причини за отказ на аражманот, настанати во периодот од потпишување на договорот за патување до почетокот на патувањето, препорачуваме да се осигура од "ризик на откажување на договорено туристичко патување" кај Осигурителна компанија. Оваа осигурителна полиса може 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.

13.ОБВРСКИ НА ОРГАНИЗАТОРОТ
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, и одговара за евентуално неизвршување на услугите или дел од услугите. 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 одговара 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, ниту за било кои други последици кои проилегуваат поради евентуалната неисправност или губење на патните документи на патникот. Во овие случаи, патникот сам ги плаќа дополнителните трошоци.

14.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 одстранети од аранжманот.
Патникот е должен да поседува важечки пасош и 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. Патникот е должен да ги чува и лично да одговара, за сите свои документи, парични средства и личен багаж за сето време на патувањето.

15.ПРЕВОЗ
Патникот е обврзан да се прилагоди кон превозот и неговата организација, во согласност со пропишаните правила и прописи. При патување со авионски превоз, да ја провери својата резервација за лет - во агенцијата, најдоцна 72 часа пред полетување. Да се јави на аеродромот и местото за "чекинг" и предавање на багаж, вообичаеното време - час и половина пред полетување. Да се информира за правилата за патување со авионски превоз (за истите може да се обрати во агенцијата).
При патување со автобуски превоз, да поседува важечка резервација на седиште и да се пријави кај преставникот на агенцијата половина час пред поаѓање на автобусот. Да го почитува редот во возилото, во взаемен интерес со другите патници и персоналот, како и безбедноста во сообраќајот. Во случај на непридржување кон сатниците на поаѓање или на попатните застанувања и одмори, како и поради евентуално задржување на граничните премини поради неисправни патни документи или царински прекршок, возилото не е обврзано да го чека истиот патник повеќе од вообичаеното време.

16.БАГАЖ
Патникот има право на бесплатен превоз на багаж, до 15 кг на чартер летовите и 20 кг на редовните авионски линии. Кај автобускиот чертер превоз, дозволен е бесплатен багаж од една патна торба (до 20 кг) по патник. За секој килограм багаж односно 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, 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 уништеноит или изгубениот багаж, како и за изгубениот багаж или драгоцености за време на престојот во хотелот (Ви препорачуваме наем на сеф на хотелската рецепција).

17.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 тоа препорачуваме, пред патувањето да се направи полиса за Патничко осигурување преку Осигурителна команија, која може да се уплати во агенцијата.

18.СМЕСТУВАЊЕ ВО СОБИ И АПАРТМАНИ
Доколку 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.
Сместувањето во хотелските соби е после 14:00ч., во апартманите после 16:00ч., а напуштањето на собите/апартманите е до 10:00ч., доколку со куќниот ред не е поинаку назначено во одреден објект

19.РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ
Во случај на непотполно или неквалитетно извршување на услугите, патникот има право на срезмерно обештетување, исклучиво доколку приложи писмен приговор до организаторот. Секој патник - носител (потписник) на договорот има право на приговор врз основа на докажана неизвршена договорена услуга според програмата. Организаторот нема да прима во процедура групни приговори кои ги поднесуваат повеќе носители на договори врз основа на еден приговор.
Постапка за поднесување на 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 доплнителната 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 неможеле 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. Евентуално непридржување на купувачот-патникот кон истата, или пак нарушување на отпочнатата постапка со било каква активност спомената или не, дава причина за неприфаќање на истите приговори, прекинување на отпочнатата постапка и воедно поднесување на тужба пред надлежните органи од страна на организаторот, за наплата на претрпената штета и нарушениот 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".

20.НАДЛЕЖНОСТ НА СУДОТ
Во согласност со точка 19 од овие услови, купувачот на услугите од одредна 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 СКТМ или од страна на надлежниот Суд во Скопје.

21.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.

Со почит,

Т.А БАЛКАН ФАН МАКЕДОНИЈА СКОПЈЕ, Скопје

ПОТПИС НА ПАТНИКОТ______________________________ ДАТА