

## ОПШТИ УСЛОВИ НА ПАТУВАЊЕ НА АРТ ОФ ТРАВЕЛ

### 1. ИЗВЕСТУВАЊЕ

Со потпишување на стандарден договор-пријава за патување (понатаму: **Договор**) и во име на сите патници од Договорот (понатаму: **Патник**) потврдува дека му се вратени овие Општи услови на патување (понатаму: **Општи услови**), дека е запознаен со програмата на патување и дека во целост ја прифаќа.

### 2. ПРИЈАВА, УПЛАТА И ДОГОВОР

За патувања кои ги организира туристичката агенција АРТ ОФ ТРАВЕЛ (во понатамошниот текст - Организаторот), патникот може да се пријави во просториите на туристичката агенција или по писмен пат, како и во туристичките агенции со кои Арт оф Травел има договор. Пријавата станува полноважна со склучување на писмен Договор помеѓу Организаторот и Патникот и уплата на 50% од вредноста на патувањето, доколку не е поинаку назначено во програмата. Остатокот од договорената цена се плаќа 20 дена пред почетокот на патувањето, доколку поинаку не е назначено во програмата. Секоја уплата се смета како уплата за сите патници во Договорот а не само за еден одреден патник од Договорот. Доколку Патникот во наведениот рок не го плати патувањето во целост, ќе се смета дека го откажал патувањето. Доколку дојде до откажување, отказните одредби важат за сите наведени патници во Договорот.

### 3. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОРГАНИЗАТОРОТ

- Да го информира патникот за патничко осигурување;
- Пред и за време на патувањето, а во согласност со добрата деловна политика да се грижи за правата и интересите на патниците.
- Не одговара за услуги дадени на Патникот од страна на другите лица надвор од Програмата
- Сите усни информации, кои се разликуваат од оние содржани во Програмата не го обврзуваат Организаторот и не се основа за приговор на Патникот.

### 4. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПАТНИЦИТЕ

- Детално да се запознае со Програмата за патување и Општите услови за патување. При потпишувањето на Договорот за патување (во свое име или во име на корисникот на услугата во Договорот во чие име потпишува) да потврди дека во целост ги прифаќа условите наведени во овој параграф;
- Да го уплати износот по договорената цена под услови, во рокови и на начин предвиден со овие Општи услови за патување;
- На Организаторот навремено да му ги достави точните податоци и сите документи потребни за организирање на патувањето и да гарантира дека неговите документи, багаж и др. ги исполнуваат условите одредени со прописите во нашата, транзитната и одредишната земја (погранични, царински, санитарни, монетарни и останати прописи)
- Да надокнади штета која ја направил на непосредните даватели на услуги или трети лица со кршење на законските и други прописи
- Да се, пред потпишување на Договорот сам информира за земјите од т.н. висок или умерен ризик на патување
- Да се, најдоцна 24 часа но не порано од 48 часа информира за точното време на поаѓање или враќање од патување

### 5. ЦЕНА, СОДРЖИНА И ТРАЕЊЕ НА ПАТУВАЊЕТО

- Цената во програмата за патување може да биде изразена во странска валута, денари или комбинирано. Уплатата е исклучиво во денарска противвредност по пресметан курс утврден со Одлука на Организаторот.
- Факултативните излети и влезници за објекти во странство Патникот ги плаќа во странска валута во земјата на дестинација, доколку поинаку не е наведено во Програмата, на странскиот партнер на Организаторот, а преку овластениот (од Организаторот) придружник на патувањето.
- Утврдената цена на Програмата за патување се формира врз основа на деловната политика на Организаторот и не може да биде предмет на приговор или рекламација. Во цената на патувањето по правило се вклучени следните услуги: услуги за превоз, сместување, храна, трансфери, туристички водич и трошоци за организирање на патувањето. Можат да бидат вклучени и други услуги кои се наведуваат во конкретната Програма на патување.
- Во цената на патувањето, доколку со Програмата на патување не е поинаку предвидено и посебно договорено, НЕ се вклучени: аеродромските и пристанишни такси, услугата за обезбедување на виза, патничко осигурување, факултативни излети и посети, влезници за споменици и објекти кои се посетуваат, сместување во еднокреветни соби и соби со посебни карактеристики (кат, поглед, тераса и сл.), "room service", користење на собниот бар, клима уреди, телефонски, медицински и други услуги, додатни оброци, користење на лежалки и чадори за сонце и сл.
- Напомена: Износот на аеродромските такси наведени во Програмата на патување се од информативен карактер бидејќи спаѓаат во променлива категорија. По правило, авиокомпанијата крајниот износ на аеродромските такси го одредува при издавањето на авиобилетите кои за групни патувања се издаваат 48 часа пред полетувањето. Организаторот го задржува правото да ги наплати аеродромските такси според задолжението од авиокомпанијата.
- Содржината на патувањето е целина на услуги опишани и понудени во Програмата на патување, кои што Организаторот на патувањето ги дава во текот на патувањето за кои што објавил единствена цена. За реализација на содржината на патувањето во согласност со Програмата, во текот на самото патување, се грижи водич, придружник или претставник на Организаторот на патувањето, кој е задолжен за информирање и асистенција на патниците на самото место според Програмата на патување што претставува основа на нивните услуги. Инструкциите и упатствата на туристичките водичи, придружниците или претставниците особено во врска со времето на поаѓање, законските и други прописи на државите каде што се одвива патувањето и др. го обврзуваат Патникот. Непридржување кон споменатите инструкции може да доведат до непријатности по самиот Патник чии што последици ги сноси самиот Патник. Организаторот не е одговорен за дополнителните услуги кои ги даваат и наплаќаат странските партнери, а не се наведени во Програмата на патување.
- За Програмата на патување со авион состанокот на групата е 2 часа пред предвиденото време на полетување (доколку не е поинаку назначено во конкретната Програма).
- За Програмата на патување со автобус состанокот на групата е 30 минути пред предвиденото време на поаѓање на договореното место.
- Времетраење на патувањето се изразува со број на календарски денови, сметајќи од денот на поаѓање до денот на враќање без оглед на време – час на поаѓање првиот ден или пристигнување последниот ден на патувањето.
- Организаторот е должен да го контактира патникот еден ден пред почетокот на патувањето доколку има некаква промена во времето на тргнување. Истата обврска ја има и Патникот – да провери дали има промени во времето на поаѓање.
- Условите кои се однесуваат на остварување на попустите за деца одредени се од непосредните даватели на услугите. Релевантната возраст на децата е календарски датум кога дете полни нпр. 5 години во однос на почетокот на патувањето а не датум на потпишување на договорот. Во случај Патникот да даде погрешен датум на раѓање на детето Организаторот има право да ја наплати разликата до коректната цена на патување со доплата за манипулативните трошоци.

### 6. ИЗМЕНА НА ЦЕНИ И ПРАВО НА ПАТНИКОТ ЗА ОТКАЖУВАЊЕ

- Организаторот може да бара зголемување на договорената цена пред почетокот на патувањето доколку по склучувањето на Договорот дошло до промени во курсот, измена на тарифите на превозникот или во законски предвидените случаи како и во случај на недостаток на минималниот број на патници предвиден со Програмата за патување. За покачување на објавените цени до 10% не е потребна согласност од

патникот. Доколку зголемувањето на договорената цена надминува 10% Патникот може по писмен пат да го раскине Договорот без обврска за Организаторот за надомест на штета, но најдоцна во рок од 48 часа од доставување на писменото известување за зголемување на цената. Во тој случај Патникот има право на рефундација на средствата кои ги уплатил. Доколку во назначениот рок патникот по писмен пат не го известува Организаторот дека се откажува од Договорот, ќе се смета дека ја прифатил новата цена.

- Дополнително објавување за намалување на цената на Програмата (пример – попусти од типот “Last minute”) не може да се однесуваат на веќе склучени Договори и не може да бидат основ за било каков приговор или рекламација од страна на Патникот кон Организаторот.
- Доколку патникот го менува терминот на поаѓање на истиот аранжман најмалку 15 дена пред денот на претходно потврдено поаѓање, доколку е можно организаторот ќе изврши промена на резервацијата и ќе наплати само **манипулативни трошоци**, по пријава-договор.

## 7. КАТЕГОРИЗАЦИЈА И ОПИС НА УСЛУГИТЕ

- Сместувачките објекти, превозните средства и другите услуги во програмата се опишани според службена – официјална категоризација на секоја поединечна земја, се разликуваат по ниво на квалитет, за секоја земја поединечно. Организаторот не може да влијае на законската категоризација во земјите каде што се одвива Програмата.
- Сите услуги наведени во Програмата подразбираат стандардни услуги со просечен квалитет, вообичаени и специфични за одредени дестинации, места и објекти.
- Искраната, комфорот и квалитетот на услугите зависат пред сè од цената на аранжманот, одбраната дестинација и категоризацијата.
- Датум на почетокот и крајот на патувањето е утврдено со Програмата и не подразбира целодневен престој во сместувачките објекти. Времето на поаѓање и враќање како и влез или напуштање на сместувачките објекти е условено со процедурите на граничните премини, состојбата на патиштата, техничките и временските услови или виша сила кои можат да влијаат на времето на полетување на авионот или друго превозно средство, на кои организаторот не може да влијае и не сноси одговорност.
- За авионските аранжмани Организаторот не сноси одговорност доколку авио компанијата смени време на полетување.
- Услугите на туристичките водичи, пратители, локалните водичи, аниматорите или локалните претставници не подразбира нивно целодневно и континуирано присуство.
- Кога трето лице стапува на место на лицето кое ја резервирало одредена туристичка услуга, Организаторот има право на наплата на надомест за потребните трошоци на промена. Организаторот нема да ја прифати промената доколку не е благовремена, доколку постојат посебни барања во однос на патувањето или не е во согласност со законските или други правни регулативи.

## 8. СМЕСТУВАЊЕ, ИСХРАНА И ПРЕВОЗ

- Сместувањето по правило е обезбедено во стандардни двокреветни соби во хотели и сместувачки објекти чија што категорија е назначена во Програмата за патување. Доколку Патникот писмено не договорил сместување со посебни барања, ќе прифати било која службено регистрирана сместувачка единица во сместувачкиот објект опишан во Програмата на патување, без оглед на локацијата, положбата или делот на објектот (главна зграда или депанданс), кат, поглед на соба и сл.
- Договореното сместување може да се замени со сместување во објект од иста или повисока категорија на товар на Организаторот. Патникот е обврзан да ја прифати промената на сместувањето во друг објект од иста или повисока категорија во истото место. Сместувањето во објекти од пониска може да се изврши само со согласност на патникот при што следи враќање на разликата во цената сразмерно намалената категорија на сместувачкиот капацитет.
- Патникот ја презема обврската за запознавање и почитување на правилата за однесување во сместувачките капацитети (за начинот на депонирање и чување на парите, вредните работи, забрана за внесување храна и пијалоци во собите, почитување на куќниот ред, напуштање во собите во одредено време, соодветно облекување во рестораните и друштвените простории и сл.). Организаторот не одговара за штети настанати по овие основи.
- Патникот нема право на надокнада или рефундација доколку самоволно го напушти сместувачкиот објект.
- Помошните легла се по правило на расклопување и можат да го намалат комодитетот и квалитетот на сместување.
- Функционирањето на клима уредите е различно на дестинациите и во објектите и не подразбира непрекината работа 24 часа.
- Доколку две или повеќе лица резервирале иста соба или бродска кабина а некој се откаже од патувањето, Организаторот има право на наплата на полна цена на сместувачка единица.
- Разновидност, квалитет на искраната и сервисот зависат од висината на цената на аранжманот, категоријата на објектот, дестинацијата и локалните обичаи без разлика дали се работи по принцип на самопослужување или послужување (мени).
- Услугата се вклучено подразбира услуга по интерните хотелски правила и не е идентична ниту во рамките на иста категорија на иста дестинација. Доколку пополнетоста на капацитетите во хотелите е помала од 30% можно е наместо услугата самопослужување да се примени послужување.
- Превозот и трансферите се вршат со стандардни превозни средства и критериумите кои важат во земјата во која е регистриран превозникот и се применуваат прописите и правилата одредени од страна на превозникот (нпр. Не подразбира нумерирани седишта, не е вклучен оброк или пијалок за време на патувањето итн.).
- Патникот има обврска за примерно однесување во превозното средство, во спротивно Организаторот има право да не го прими.
- Патниот правец, паузи, места и траење на паузите ги одредува водичот-возачот. Водичот-возачот има право поради непредвидените, неизбежните или безбедносните и сл. околности да го смени редот на возење, итинерерот на патување или редоследот на обиколка на локалитетите.
- Неускладеност на личните податоци дадени на Организаторот со податоците во пасошот на Патникот (имињата и др.) можат да имат за последица издавање на нов авионски билет за што последиците ги сноси Патникот. Доколку се работи за хартиен билет а Патникот истиот го загуби, сите последици ги сноси самиот.
- Превоз на патниците со воздушни, железнички, морски, речни или езерски превозни средства е директна одговорност на превозниците.

## 9. ПАТНИ ИСПРАВИ, ЗДРАВСТВЕНИ И ЗАКОНСКИ ПРОПИСИ

За патување во странство Патникот е должен да поседува важечки пасош со рок на важење од најмалку шест месеци од денот на завршување на патувањето. Патникот е лично одговорен за исправноста и важноста на сопствениот пасош. Вработените во туристичката агенција (организаторот или агенцијата на овластениот посредник) не се надлежни ниту овластени да ја утврдат важноста и исправноста на патните документи на патниците.

Сите последици на изгубените или украдените пасоши во текот на патувањето како и трошоците за издавање нови патни документи ги снесат самите патници.

Патникот е обврзан да достави точни податоци и комплетна документација за добивање виза/визи предвидени со прописите на амбасадите или конзуларните претставништва на земјите во кои се патува, во рок на предвидената програма на патување. Доколку организаторот посредува во стекнување на визата, а не ја добил предвидената потребна документација во предвидениот рок, ќе се смета дека патникот се откажал од патувањето. Организаторот

не гарантира добивање виза, ниту пак гарантира добивање виза во бараниот рок и не презема никаква одговорност поради неисправност на пасошите и другите приложени документи (ако тоа е причината за одбивање на барањето за издавање виза од страна на дипломатското претставништво). Ако визата се обезбеди со посредство на Организаторот, Патникот во моментот на преземање на патната исправа од Организаторот задолжително проверува дали визата/визите се уредни и исправни.

Во случај Патникот сам да обезбеди влезна виза за една или повеќе држави самиот ја сноси одговорноста за исправноста и важноста на истата.

Патникот е должен да ги почитува царинските, девизните и другите прописи на Република Македонија, транзитните земји и земјите во кои ќе престојува.

За патувања на малолетни лица во придружба на роднини, пријатели или трети лица потребна е пишана изјава за согласност на родителите заверена од страна на надлежните органи.

Доколку пограничните власти на некоја земја не одобрат влез, транзит или престој на Патникот поради направен царински или друг прекршок или од други причини не одобрува влез, Организаторот во тој случај не презема одговорност и сите последици и трошоци во целост паѓаат на товар на Патникот.

За патувања надвор од европските земји Патникот е должен сам да провери за потребна вакцинација и набавување одредени меѓународни здравствени документи од Министерството за здравство на РМ.

Во врска со здравствената состојба, Патникот поради хронични болести, алергија, инвалидитет и сл., може да договори посебна услуга (специфична исхрана или посебно сместување), но Организаторот не презема одговорност за последиците по таа основа ако дополнителните обврски на патникот во врска со неговото здравје не се прецизирани во посебен писмен договор.

Доколку патувањето не може да се реализира поради прописи на Патникот во врска со патните исправи, погранични, царински и здравствени прописи, ќе се применат одредбите од Општите услови на патување.

Патникот е должен да исплати надомест на штета направана на Организаторот или на трети лица, на кршење на законските или други прописи, како и на овие Општи услови на патување.

Личните податоци на патникот кои истиот ги дал на Организаторот поврзани со реализацијата на патувањето и обезбедувањето виза претставуваат деловна тајна. Адресата на Патникот, место, време и цена на патување како и имињата на сопатниците не смеат да се соопштуваат на други лица, освен на лица одредени со посебни прописи.

## 10. БАГАЖ

При патување со авион патникот има право на багаж до 20 кг. (едно парче) тежина (освен ако во авионскиот билет не е назначено поинаку) и истиот го предава пред летот. Надминувањето на тежината во килограми како и вишокот багаж патникот го плаќа спрема важечките цени на авио-превозникот. Во кабината на авионот Патникот смеа да внесе еден рачен багаж (економска класа) со тежина до 8 кг и димензии 55 X 40 X 20 сантиметри. Во рачниот багаж не смеат да се ставаат било какви остри предмети, со сечиво или шилец (ножици, острилка, турпија за нокти...) запаливи или отровни материји, поради безбедносни причини. Почнувајќи од 6. Ноември 2006 година на сите аеродроми во ЕУ се применуваат новите безбедносни правила во врска со рачниот багаж, со посебни ограничувања за внесување течности во авионот. Патникот има право да внесе во кабината на авионот мала количина производи во течна состојба. Течностите мора да се во поединечно пакување, максимум 100 мл по производ/артикл. Под течни артикли се подразбираат: вода и други видови пијалоци, сирупи, парфемии, гелови, пасти, кремове, распрснувачи и слично и истите мора да бидат спакувани поединечно во пластична просирна кеса со димензии 20 X 20 сантиметри со патент-затворач. Патникот е должен детално да се информира за тарифите кои авиокомпаниите ги наплаќаат за вишокот багаж, директно кај авиокомпанијата или на нивните интернет страници.

При автобуски превоз Патникот има право на превоз на еден куфер или една патна торба и по правило, еден рачен багаж. Патникот е должен да води грижа за предавањето и преземањето на својот багаж, при влез и при излез од превозното средство, како и за сопствениот рачен багаж, внесен во авион или автобус. Исто така, Патникот треба постојано да го има под своја контрола сопствениот багаж, од влезот до напуштањето на хотелот, а особено во ходниците и заедничките простории. Организаторот не презема одговорност за изгубен, оштетен или украден багаж за време на патувањето, како и за багаж кој пристигнал со задоцнување за време или после патувањето. Своите права во врска со изгубен, оштетен или задоцнет багаж, Патникот ги остварува лично и директно преку превозникот според важечките меѓународни и домашни правила и узанси.

## 11. ОТКАЖУВАЊЕ НА ПАТУВАЊЕ И ПРОМЕНА НА ПРОГРАМА НА ПАТУВАЊЕ ОД СТРАНА НА ОРГАНИЗАТОРОТ НА ПАТУВАЊЕТО

Организаторот може да се откаже од договорот во целост или делумно, во следните случаи:

А) Настанување вонредни околности кои доколку би постоеле во времето на реализација на програмата би биле оправдана причина на Организаторот дека програмата нема да се реализира и договорот нема да се склучи;

Б) Недоволен број пријавени патници и други објективни околности, при што Организаторот е должен да ги известат патниците 5 (пет) дена пред предвидениот почеток на патување, со обврска да ги врати уплатените средства на Патникот во целост, најдоцна во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на добивање на писменото барање на Патникот.

Доколку во програмата на патувањето не е посебно наведено, за реализација на патувањето потребниот број на минимум пријавени патници би требало да биде:

Во случај, потполно откажување на договорот, Организаторот ќе настојува да му понуди на Патникот алтернативна програма на патување за иста или друга дестинација, која патникот треба во пишана форма во рок од 24 часа да ја прифати или одбие. Во случај на прифаќање на новиот договор се смета дека Патникот се откажува од било какво побарување спрема Организаторот врз основа на првобитното склучување на договорот. Организаторот пред почетокот и за време на патувањето го задржува правото на промена на денот или часот на патување, при што е должен без одложување да ги известат патниците.

Исто така, Организаторот има право на промена на маршрутата на патувањето. Доколку се променат условите на патување (промена на ред на летање, безбедносна ситуација, елементарни непогоди или други вонредни и објективни околности, како и во случај на виша сила) Организаторот нема обврска да исплати отштета или било каков надомест на патникот. Во наведените случаи Организаторот ги сноси евентуалните дополнителни трошоци за промена на програмата за патување. Доколку веќе започнато патување се прекине од оправдани причини, Организаторот има право на надоместување на навистина извршените услуги.

Во случај на вонредни околности за време на патувањето кои не можеле да се предвидат (терористички напади, вонредни состојби, експлозии, зарази, епидемии, елементарни непогоди и сл.) двете договорни страни имаат право на раскинување на Договорот, при што Организаторот има право на надокнада на начинети трошоци за превозот за враќање на патниците. Организаторот не сноси одговорност ниту има обврска за поврат на средства за нереализирани услуги, освен доколку крајниот давател на услугите прифати и изврши рефундација на истите.

## 12. ОТКАЖУВАЊЕ НА ПАТНИКОТ ОД ПАТУВАЊЕТО

Патникот има право да се откаже од патувањето пред почетокот на патувањето и за истото е должен писмено да го известат Организаторот. Датумот на прием на писмената одлука за откажување на патувањето од страна на Патникот е основа за пресметка на надомест кој му припаѓа на организаторот, изразен процентуално во однос на вкупната цена на патување, и тоа:

- 5% ако патувањето се откаже 45 дена пред поаѓање;
- 10% ако патувањето се откаже 44-30 дена пред поаѓање;
- 20% ако патувањето се откаже 29 до 20 дена пред поаѓање;

- 40% ако патувањето се откаже 19 до 15 дена пред поаѓање;
- 80% ако патувањето се откаже 14 до 10 дена пред поаѓање;
- 90% ако патувањето се откаже 9 до 6 дена пред поаѓање
- 100% ако патувањето се откаже 5 до 0 дена пред или во текот на патувањето

Доколку Патникот го менува договореното место и датумот на патување, сместувачкиот објект или пак не добил виза и слично, се смета дека се откажал од патувањето и има обврска да ги надомести направените трошоци на Организаторот.

Доколку патникот се откажува од патување поради причини кои не можел да ги предвиди, избегне или одстрани (болест или смрт во потесното семејство, елементарна непогода, воена обврска и сл.), **а врз основа на важечка потврда од надлежните органи**, во тој случај не ги плаќа отказните трошоци по претходно наведената скала, туку само реалните трошоци произлезени од откажувањето на арнжманот.

Не се сметаат за оправдани причините за откажување или прекин на патувањето во случај на терористички напади, експлозија, зараза, епидемија и други болести, елементарни непогоди, непогоди од климатски фактори и слично за кои не е прогласена вонредна состојба од страна на надлежните државни органи.

Патникот има право да назначи друго лице кое наместо него ќе патува (под услов тоа лице да ги исполнува условите предвидени за конкретното патување) при што Патникот носи обврска да ги надомести реалните трошоци спрема Организаторот предизвикани од чинот на промена на патникот.

Кај бродските крстарења -

- 5% а најмалку 60,00 еур до 91 ден пред почетокот на патување,
- 15% од 90 - 45 дена пред почетокот на патување,
- 30% од 44 - 29 дена пред почетокот на патување,
- 50% од 28 - 15 дена пред почетокот на патување,
- 80% од 14 - 7 дена пред почетокот на патување,
- 95% од 6 - 3. дена пред почетокот на патување,
- 100% на денот на патување, недоаѓање или во текот на патувањето.

Откажување на патување од страна на патникот не подразбира враќање на средствата за износот платен за посредување за добивање на виза, како и платени законски и др. обврски.

### 13. ОСИГУРУВАЊЕ

Организаторот е должен да го извести Патникот за можностите на обезбедување полиса за здравствено осигурување за време на престојот во странство, како и осигурување на багажот и осигурување поради несреќен случај. Со самото потпишување на договорот за патување Патникот потврдува дека му е понуден пакет за патничко осигурување.

Пограничните служби можат да не дозволат понатамошно патување. Организаторот е само посредник помеѓу Патникот и Осигурителната компанија.

### 14. ПРИГОВОР И РЕКЛАМАЦИЈА НА ПАТНИКОТ

Начин и услови на решавање на приговорите или рекламациите на патниците.

Патникот е обврзан без одложување и на самото место да го соопшти приговорот на претставникот на Организаторот. Доколку претставникот не е достапен, директно на Организаторот или непосредниот давател на услуги (пример, превозникот или хотелиерот).

Патникот треба да соработува со добра намера за на самото место да се отстранат причините за приговорот и да го прифати понуденото решение кое одговара на договорената услуга.

Ако причината за приговорот не е отстранета на самото место, Патникот доставува писмен приговор во два примероци на претставникот на организаторот или вршителот на услугата, кој двајцата го потпишуваат. Патникот задржува еден примерок од приговорот.

Ако причината не е отстранета на самото место, (истиот ден или за време на патувањето) Патникот е обврзан тоа да го наведе во приговорот предаден на претставникот на организаторот.

Доколку недостатоците не се отстранети на самото место, Патникот е обврзан во рок од осум дена од договорениот ден на завршување на патувањето да поднесе оправдана и документирана писмена рекламација исклучиво на Организаторот со која може да бара враќање на разликата во цена. Писмената рекламација треба да го содржи приговорот од самото место на престој, сметки за трошоците кои евентуално ги платил во врска со неизвршените услуги и други докази.

Организаторот не разгледува групни рекламации. Секој патник, потписник на договор, во свое име и во име на лицата наведени во договорот или во име на лице со уредно полномошно застапување, поднесува поединечно евентуална рекламација.

Организаторот е должен да ги земе во постапка само навремените, образложени и документираните рекламации за кои причината не можела да се одстрани на самото место во текот на патувањето.

Организаторот е должен да му достави на Патникот одговор во пишана форма во рок од 15 дена, сметајќи од денот на приемот на соодветно оправданата рекламација.

Разликата во цена по основ рекламација на Патникот може да го достигне само износот на рекламираниот, неизвршен дел услуги и не може да опфати веќе искористени услуги, ниту пак да достигне износ на целокупната цена на патувањето.

Висината на надоместокот кој што се исплаќа по основани и навремени приговори е сразмерна на степенот на неизвршената, односно делумно извршената услуга. Доколку Патникот прифати исплата на надомест преку сразмерно намалување на цената или некој друг вид надомест се смета дека е согласен со предлогот на Организаторот за спогодбено решение за спорот, па оттука се откажува од сите понатамошни побарувања кон Организаторот во врска со спорниот случај.

Се смета дека со враќањето на разликата во цена на Патникот е постигнат взаемен договор согласно законските прописи и овие Општи услови на патување. Ако евентуалниот спор не може да се реши со меѓусебен договор, Патникот и Организаторот ја прифаќаат надлежноста на Судот на честа на СКТМ или месно надлежниот Суд во Скопје.

Секое барање на Патникот за отпочнување постапка пред надлежните органи пред истекот на рокот за решавање на рекламацијата се смета за предвременно.

Давање информации во јавните медиуми за настанатиот спор пред истекот на рокот за решавање на рекламацијата Организаторот го смета за недобронамерно и повреда на постигнатиот договор и потпишаниот договор за патување.

Во случај на судски спор во врска со договорот за патување надлежен е судот во Скопје според седиштето на организаторот на патувањето.

### 15. ИНДИВИДУАЛНИ ПАТУВАЊА НА БАРАЊЕ

Индивидуално патување на Патникот е комбинација на 1 или повеќе услуги, кои се во Понудата на Организаторот или се направени на барање на Патникот. За индивидуални резервации на барање Организаторот е само посредник. Задолжително е потпишување на Договорот со соодветен аванс (одреден од страна на давателот на услугата). Во случај да не се потврди резервација во рок од 48 часа (не сметајќи ги деновите на викенд и празнични (неработни) денови) Организаторот е должен да ја врати целосната депозитна сума.

Овде се применуваат истите одредби од Општите услови на патување, доколку не е наведено поинаку. Доколку Патникот се откаже од бараното патување (исклучиво по писмен пат) надокнада се пресметува поединечно за секоја услуга. Денот на писмениот отказ пристигнат кај Организаторот е основа за

пресметка на надокнада и зависи од условите од секој хотел или друга сместувачка единица поединечно, како и превозникот.

Кај индивидуалните услуги се применува следната скала на откажување доколку не е поинаку наведено:

**а. за хотелско сместување:**

- до 30 дена пред почетокот на патување 10%
- од 29 - 22 дена пред почетокот на патување 15%
- од 21 - 8 дена пред почетокот на патување 25%
- од 7 дена пред почетокот на патување 50%
- од 6 дена до и по почетокот на користење 100% од цената

\*Во случај на отказ на веќе потврдена резервација на барање, организаторот ќе наплати реални административни и отказни трошоци.

**б. за апартман по единица:**

- до 45 дена пред почетокот на патување 20%
- од 44 – 30 дена пред почетокот на патување 50%
- од 29 дена пред почетокот на патување 70% i
- од 15 дена до и по почетокот на користење 100%

\*Во случај на отказ на веќе потврдена резервација на барање, организаторот ќе наплати реални административни и отказни трошоци.

**16. ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ НА ПАТНИЦИТЕ**

Лични податоци на патниците, кои истите доброволно ги даваат, претставуваат деловна тајна на Организаторот. Патникот е согласен да личните податоци Организаторот смее да ги употреби за реализација на договорената програма на патување, при што не смеат да се соопштуваат адреса, место, време, цена на патување и имињата на сопатниците на други лица, освен на лицата одредени со посебни прописи.

**17. ИНФОРМАЦИИ ЗА ПАТУВАЊЕ**

Усмени информации на продажните места за содржината на програмата и квалитетот на услугите кои што се разликуваат од оние содржани во писмената програма на патување или посебно напишани во договорот, не го обврзуваат Организаторот и не можат да бидат основ за поднесување приговор или рекламација на Патникот.

Податоци за климата, температурата, девизните курсеви и слично, наведени во програмата на патување се општи, генерални и подлежат на промени, па се сметаат за првични информации и истите не можат да бидат предмет на приговор Патникот.

**18. ПОСЕБНИ УСЛОВИ**

Организаторот може со Програма или со Посебните услови на патување да предвиди поинакви одредби во однос на овие Општи услови, заради посебните услови и правила на давателот на услугите, како и за патувања со посебни содржини (по повод одржување на спортски, конгресни и сл. Меѓународни манифестации и посебен вид на туризам – ученички, лов и риболов, екстремни спортови и др.).

**19. ОПШТИ НАПОМЕНИ**

Се молат патниците внимателно да ги прочитаат овие Општи услови на патување. Нивните одредби се составен дел на договорот за патување кој го потпишуваат Патникот и Организаторот. Со нив се одредуваат основните права и обврски на потписниците и се обврзувачки за двете договорни страни.