

ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАНИ



За успешна реализација на еден договор, од особена важност е совесното постапување на договорните страни во текот на исполнувањето на нивните обврски. Но, кога една од договорните страни ќе се однесува спротивно на начелото на совесност и чесност, нема да ја почитува договорот, односно ќе стори повреда врз договорните одредби (нема да ја исполни, нецелосно или неправилно ќе ја исполни својата обврска), во тој случај, на страната која претрпела штета ѝ се предвидува правото да го раскине договорот или право на намалување на цената, а во секој случај оштетената страна има право на надомест на штетата.

Обврски на организаторот на патување (туристичката агенција)

Туристичката агенција (организаторот на патувањето) е должна да склучи договор со патникот, а притоа да му издаде еден примерок во кој јасно ќе бидат определени и наведени видот, условите и начинот на давање на услугите.

Покрај договорот, туристичката агенција треба да му издаде на патникот фискална сметка, програма за патување, потврда за патувањето и туристички ваучер.

Постоењето и полноважноста на договорот за организирање на патување се независни од постоењето на потврдата за патување и од нејзината содржина.

Организаторот на патувањето е должен на патникот да му овозможи услуги кои се идентични и се совпаѓаат со содржината и својствата предвидени со договорот, со потврдата, односно со програмата за патување, и да се грижи за правата и притоа да се придржува кон добрите деловни обичаи и да се грижи за интересите на патникот.

Организаторот на патувањето одговара за штетата што ќе му ја причини на патникот поради целосно или делумно неизвршување на обврските кои се однесуваат на организирање на патувањето.

Доколку организаторот на патувањето извршувањето на услугите го довери на трета страна (на пример, превозник, сопственик на хотел или друг субјект кој врши тури-



стичка дејност), одговорен е за работата на третата страна пред патникот, за штетата којашто настанала поради нецелосно извршување или делумно неизвршување на овие услуги.

Исто така, патникот може да бара надомест и од третата страна која е одговорна за штетата.

Одредбата од договорот каде што организаторот ја исклучува или намалува својата одговорност е ништовна, освен во случај кога однапред се определува само највисокиот износ кој би можел да биде надоместен од страна на организаторот на патувањето. Но, доколку организаторот намерно му причини штета на патникот, ограничувањето на висината на износот нема да важи.

Право на организаторот на патувањето да ја зголеми договорената цена

Организаторот на патувањето има право да ја зголеми цената најмногу во износ од 10 % (десет проценти), само под услов ако тоа е предвидено во потврдата за патувањето. Доколку цената се зголеми повеќе од 10 % (десет проценти), потрошувачот има право да го раскине договорот без обврска да ја надомести штетата или да плаќа казнени пенали.

Туристичката агенција не смее да ја зголеми цената утврдена во договорот 20 (дваесет) дена пред договорениот ден за започнување со користењето на туристичките услуги.

Право на организаторот на патувањето да ја промени програмата за патување

Организаторот на патувањето може да направи промена во програмата за патување во случај на променети околности, односно доколку настапат вонредни околности кои не можел да ги предвиди, отстрани или избегне. Доколку со промената на програмата за патување произлезат нови дополнителни трошоци, тие паѓаат на товар на организаторот на патувањето.

Замена на договореното сместување може да се врши само доколку се понуди објект од иста категорија или, на товар на организаторот, објект со повисока категорија и во договореното место на сместување.

Доколку со измената на програмата се извршени суштествени измени без оправдана причина, организаторот на патувањето мора во целост да му го врати уплатениот износ на патникот којшто се откажал од договорот. Во случај доколку се направи измена на програмата, но во текот на остварувањето на туристичките услуги, а не пред денот на поаѓање, патникот, доколку се откаже од договорот, треба да ги поднесе само вистинските трошоци за веќе остварените услуги.

Право на организаторот на патништво да го раскине договорот

Организаторот има право да го раскине договорот целосно или делумно, без обврска да му надомести штета на патникот, за време на извршувањето или пред извршувањето на услугите, доколку настапиле вонредни околности кои не можеле да се предвидат, отстранат или избегнат, а притоа за тие околности не одговара ни организаторот ни патникот (виша сила).

Вториот случај во кој организаторот на патувањето може да го раскине договорот без да сноси обврска за надомест на штета, е кога условот за минимален број на патници

кој е предвиден во потврдата за патување не е исполнет. За раскинување на договорот во ваков случај, организаторот мора да го извест

патникот навремено, и тоа во рок кој не може да биде пократок од 5 (пет) дена пред денот кога патувањето требало да започне.

Во случај на откажување од договорот пред неговото извршување, организаторот мора во целост да му ги врати парите на патникот. Но, доколку договорот се раскине за време на извршувањето на договорот, организаторот има право на справедлив надомест за остварените услуги кои му

ги овозможил на патникот и е должен да ги преземе сите нужни мерки за заштита на интересот на патникот.

Право на патникот на замена со друго лице

Ако во договорот склучен помеѓу патникот и организаторот на патувањето не е исклучена можноста за замена, патникот има право да определи друго лице наместо него да ги користи договорените услуги, под услов ова лице да ги задоволува посебните барања предвидени за определено патување и патникот да му ги надомести на организаторот на патувањето трошоците причинети со замената.

Право на патникот на промена на датумот на поаѓање

Доколку патникот го менува терминот на поаѓање на истиот аранжман најмалку 15 (петнаесет) дена пред денот на претходно потврдено поаѓање, доколку е можно,



организаторот ќе изврши промена на резервацијата и ќе наплати само манипулативни трошоци во износ од 10 (десет) € / евра, по пријава-договор.

Право на патуваателот на намалување на цената

Доколку договорените услуги се нецелосно или неквалитетно извршени од страна на организаторот (или трето лице во име на организаторот), патникот има право да бара намалување на платената цена за туристичките услуги. Услов за да може патникот да побара намалување на цената е да поднел приговор до организаторот на патувањето најдоцна во рок од 8 (осум) календарски дена од денот на завршувањето на патувањето.

**Поднесениот барање за намалување на цената за туристичките услуги не влијае врз правото на патуваателот да може дојдовно да бара надомест на штета, но патуваателот не може да бара надомест на нематеријална штета (поради душевна болка, како резултат на скрашени посеби и разгледување на одредени градови).*

Право на патуваателот да го раскине договорот

Доколку патникот пред почетокот на патувањето навремено се откаже од договорот во разумен рок, организаторот на патувањето има право само да добие надомест за административните трошоци.

Разумниот рок е определен со општите услови на туристичката агенција, но доколку не е поинаку наведено, тој рок е најдоцна до 31 (триесет и првиот) ден пред почетокот на патувањето.

Кога патникот ненавремено ќе се откаже од договорот, организаторот на патувањето може да побара надомест во определен процент од договорената цена за услугите, кој се утврдува сразмерно со времето преостанато до почетокот на патувањето и кој мора да биде економски оправдан. Патникот може во секој момент да се откаже од патувањето и тоа треба да го направи во писмена форма.

Датумот на писменото откажување претставува основа за пресметка на наплатата за отказните трошоци, според следната скала:

- За откажување до 30 дена пред патувањето се наплатува 5%;
- За откажување од 29 до 22 дена пред патувањето 10%;
- За откажување од 21 до 15 дена пред патувањето 20%;
- За откажување од 14 до 8 дена пред патувањето 50%;
- За откажување од 7 до 1 ден пред патувањето 90%.

- Ако патникот не се појави или го откаже аранжманот на денот на неговата реализација (односно на денот кога треба да се појде на патувањето), организаторот ќе го наплати целокупниот износ на аранжманот, односно 100%.

Ако патникот се откаже од договорот непосредно по почетокот на патувањето, а причините за тоа не се оправдани (променети околности или виша сила), организаторот има право на полниот износ на договорената цена на патувањето.

Во случај на откажување на веќе потврдена резервација, организаторот ќе наплати отказни трошоци во висина на уплатената аконтација.

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, туку само трошоците произлезени од откажувањето на аранжманот, за кои организаторот е обврзан да ги плати без право на рефундација (административни трошоци).

**Доколку патувањето сака дојдовно да се осигура од жореспоменатиите - непредвидливи причини за откажување на аранжманот, настанати во периодот од потпишувањето на договорот за патување до почетокот на патувањето, препорачано е да се осигури од „ризик на откажување на договорено туристичко патување“ кај осигурувателна компанија. Оваа осигурувателна полиса може да се договори и упиша истовремено со самата уплата на аранжманот.*

Доколку патникот се откажува од аранжманот по почетокот на патувањето (за време на патувањето или за време на престојот 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 на патувањето не сноси одговорност ниту има обврска за поврат на средствата за нереализирани услуги, освен доколку крајниот давател на услугите прифати и изврши нивна рефундација.

** На пример: Доколку патувањето е на одмор 7 дена на Халкидики, но на 4 (четвртиот) ден од одморот се случи невреме, односно настанат околности кои се влијание на виша сила и кои не можат да се спречат, отстранат или избегнат, а кои и двете страни не можеле однапред да ги предвидат, па поради тоа патувањето го напушта аранжманот, односно се откаже од патувањето и си замине дома на 4 (четвртиот) ден, организаторот не сноси одговорност ниту има обврска да му ги врати на патувањето паричните средства за нереализирани услуги.*

Права на патниците доколку организаторот неоправдано го откаже патувањето

Во случај кога туристичката агенција го откаже туристичкиот пакет-аранжман од која било причина, освен поради грешка на патникот пред договорената дата на тргнување, патникот на услугите има право:

- 1) Да земе туристички аранжман кој му одговара или друг сличен пакет-аранжман од повисок квалитет таму каде што туристичката агенција може да му понуди како замена. Ако туристичкиот пакет-аранжман како замена е од понизок квалитет, туристичката агенција ќе му ја врати разликата во цената на патникот или
- 2) Ќе му ја врати целата сума која ја платил по договорот, во рок кој не може да биде подолг од 15 дена од денот на откажувањето на договорот, освен кога откажувањето е резултат на виша сила.



Ако по тргнувањето голем дел од услугите не се остварени/дадени или ако туристичката агенција увиди дека не е во можност да изврши голем дел од услугите, ќе предложи алтернативни аранжмани што одговараат за продолжување на пакет-аранжманот, без дополнителни трошоци за корисникот и ако треба ќе му компензира на корисникот за разликите меѓу понудените и добиените услуги.

Ако не е возможно да се направат алтернативни аранжмани или тие не се прифатени од патникот поради оправдани причини, туристичката агенција ќе направи алтернативни аранжмани какви што одговараат без дополнителни трошоци за патникот, со еквивалентен превоз назад до местото на тргнување, или на некое друго место каде што патникот се согласил и ако треба ќе го компензира патникот.

Приговори и жалби за туристичките услуги

Сите жалби и поплаки за услугите во текот на патувањето и престојот патникот треба да ги упати до претставникот на агенцијата или доколку нема претставник, до локалниот давател на услугата (сопственик на хотел, апартман, возач на автобус

итн...). Доколку овие лица не му излезат пресрет на патникот, тој треба да ја контактира агенцијата која е организатор на патувањето. Задолжително е патникот да ја извести агенцијата кога ќе дознае дека нешто не е во ред, затоа што подоцна нема да може да добие намалување на цената, доколку се утврди дека патникот можел да ја извести агенцијата, а таа со својата интервенција би можела да обезбеди исправна услуга.

Задолжително, патникот треба да внимава на општите услови на агенцијата со која склучил договор, дали е должен да побара потврда за недостатокот во текот на патувањето или престојот од претставникот на агенцијата или од локалниот давател на услугите, бидејќи доколку тоа е утврдено, а патникот не постапи согласно со општите услови, без таа потврда нема да може да се жали за услугата. Но, доколку патникот побарал потврда, а притоа не ја добил, во тој случај ќе може да се жали поради тоа што не добил потврда.

Доколку проблемот не е решен во некој напатување, патникот има право да поднесе исмен приговор до агенцијата во рок од 8 дена по враќањето од патувањето, во кој треба да објасни што се случило и да побара намалување на цената.

Покрај правото на патникот да бара да му се вратат парите за дел од услугите кои не се извршени, тој може да бара и надомест на материјална и нематеријална штета, доколку докаже дека штетата навистина настанала поради пропусти на агенцијата.

За докажување на причинетата штета, покрај потпишаната потврда за недостатокот за време на патувањето (доколку е пропишано со општите услови на агенцијата), со приговорот треба да се достават сметки за платени трошоци и други докази што патникот ги имал, како на пример: фотографии, сведочења итн...

Доколку агенцијата (организаторот на патувањето) го одбие приговорот на патникот, тој може да поднесе претставка/поплака до Државниот пазарен инспекторат или да покрене судска постапка.

За секоја дојдовна информација, кориснициите на туристичките услуги можат да се советуваат и информираат со Организацијата на истражувачите на Македонија.

Тел: 02 3 179 592

Е-пошта sovetuvanja@opm.org.mk