ВРЕМЕ ЗА ПАТУВАЊЕ

Град Скопје

СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

ОПМ

Време за патување, кое може да биде за бизнис и за задоволство. Патувањето треба да е организирано, како би можело да ни пружи релаксација. Патувањето најчесто нуди можности за запознавање со нови дестинации и на различна култура, можност за спортување, уживање. Патувајте секогаш кога имате можност и кога тоа ви го дозволуваат обврските.

Зимските и летни одмори, викенд, добар концерт, спортски натпревар, бизнис патување, конгрес, посета на метрополи, далечни дестинации, егзотични дестинации, екстремни спортови итн. Различни се причините поради кои за организирањето на нашето патување можеме да побараме услуга од професионалци, а тоа се вработените во туристичките агенции.

Денес, со глобализацијата и развојот на технологиите, кога патуваме можеме сами да ги одбереме дестинациите и да ангажираме превоз и сместување по електронски пат, сами да бидеме за себе сопствена туристичка агенција. Меѓутоа, поголемиот број на патувања сепак сакаме да ги реализираме со користење на туристичка агенција, како организатор на пакет туристички аранжман. За да имаме ваков аранжман потребно е да бидат понудени неколку вида на услуги: превоз, сместување, исхрана итн. независно дали патувањето трае еден или повеќе денови.

Законските норми со кои се регулираат договорите за организирано патување или туристички пакет аранжмани можете да ги најдете во Законот за облигационите односи и Законот за туристичка дејност.

Потребно е да се потсетиме на некои основни поими поврзани со патувањата:

ДОГОВОР ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПАТУВАЊЕ ИЛИ ДОГОВОР ЗА ТУРИСТИЧКИ ПАКЕТ АРАНЖМАНИ

Со договорот за организирање на патување се обврзува организаторот на патувањето да му прибави на патникот збир на услуги кои се состојат од превоз, престој и други услуги што се врзани со нив, а патникот се обврзува на организаторот да му плати една вкупна (паушална) цена.

„Туристички пакет - аранжман" е однапред договорена комбинација од најмалку две од следниве услуги продадени или дадени на продажба со тоа што вкупната услуга да трае подолго од 24 часа или вклучува сместување со ноќевање, односно сместување и тоа:

- транспорт;
- сместување;
- други туристички услуги кои не се опфатени со транспортот и сместувањето и се значаен обем во рамките на туристичкиот пакет-аранжман.

ПОСРЕДНИЧКИ ДОГОВОР ЗА ПАТУВАЊЕ

Со посредничкиот договор за патување посредникот се обврзува да склучи, од името и за сметка на патникот било договор за организирање на патување, било договор за извршување на една или повеќе посебни

услуги што овозможуваат да се оствари некое патување или престој, а патникот се обврзува да плати за тоа надомест. Кога постои посредник што склучува договор за организирано патување во име и сметка за патникот покрај другите информации што му се доставуваат на патникот задолжителни при организирано патување треба да му се достават и точни информации за посредникот.

Потврда за патување: Организаторот на патувањето при склучувањето на договорот му издава на патникот потврда за патувањето. Потврдата за патувањето треба да содржи:

- место и датум на издавањето;
- ознака и адреса на организаторот на патувањето;
- име на патникот;
- место и датум на почетокот и крајот на патувањето, датуми на престојот, нужни податоци за превозот, престојот, како и за другите услуги што се опфатени со вкупната цена;
- најмал број на потребните патници;
- вкупната цена за збирот на услугите предвидени со договорот;
- услови под кои патникот може да бара раскинување на договорот, како и другите податоци за кои се смета дека е корисно да бидат содржани во потврдата.

Потврдата за патување понекогаш упатува на програмата за патување или патничката програма. Потврдата за патување е независна од договорот за патување. Организаторот на патувањето одговара за сета штета што ќе ја претрпи другата страна, поради неиздавањето на потврда за патување или поради нејзината неточност. Се смета дека е точно она што стои во потврдата, се додека не ќе се докаже спротивното.

Патничка програма: Туристичката агенција издава патничка програма во врска со патувањето и престојот на корисниците на услугите. Информациите во патничката програма треба да бидат вистинити и разбирливи тие се определени со закон. Патничката програма треба да ги содржи следниве елементи:

- целта и начинот на патувањето, како и карактеристиките на местата за патување;
- начин на сместување, негова локација, категорија или степен на комфор и неговите главни карактеристики, дозвола за сместувањето и туристичка класификација според правилата на земјата домаќин;
- планот на оброците; маршрутата на патот;
- генерални информации за пасошот и визите и за здравствените формалности потребни за патувањето и престојот;
- паричниот износ или за процентот на цената којашто треба да се плати на сметка и планот за плаќање на билансот минимален број на луѓе за започнување на пакет-аранжманот и крајниот рок за информирање на корисникот, доколку се откаже од пакетот.

Туристички ваучер: Туристичкиот ваучер се издава од страна на туристичката агенција која поседува лиценца. Туристичкиот ваучер може да се издава на корисникот само од името и за сметка на туристичката агенција која има лиценца. Туристичкиот ваучер се издава најмалку во три примероци и ги содржи следниве елементи:

- број и датум на издавањето на ваучерот;
- фирмата на туристичката агенција која го издава ваучерот;
- бројот и видот на лиценцата на туристичката агенција;

- име на корисникот;
- список на платените услуги што се вклучени во туристичкото патување;
- датум за исполнувањето на првата и последната услуга;
- број и датум на документот со кој се утврдува плаќањето од страна на корисникот и потпис и печат на издавачот на ваучерот.

Општи дефиниции:

Туристичка агенција е организатор на патувањето, односно давател на услугата.

Турист односно патник или потрошувач е корисникот на услугата.

Патниците се соочени со понуди од голем број на агенции како да се одлучите за некоја од агенциите?

Туристичката агенција која ќе ја одберете треба да поседува „лиценца“ односно дозвола за работа. Лиценците се делат на „А“ и „Б“ лиценци меѓутоа најважно е агенцијата да поседува лиценца со што надлежните државни органи гарантираат дека агенцијата ги исполнува условите за работа.

На видно место во секоја туристичка агенција треба да биде истакнат називот, работното време и кредитните односно дебитните картичките со кои може да се плати во туристичката агенција.

Кога ќе одберете агенција или дестинација треба да знаете дека постојат неколку битни моменти:

Пред договорни информации со кои треба детално да се запознаете**:**

- вкупната цена на аранжманот со сите трошоци;
- правата и обврските на туристичката агенција како давател на услугата и правата и обврските што вие ги имате како корисник на услугата;
- Програмата и
- Општите услови.

Секогаш добро и детално прочитајте ги општите услови за работење на компанијата!

Доколку договорот кој треба да го склучите се повикува на општите услови на работење или општите договорни услови на агенцијата, општите услови задолжително побарајте ги во форма која ќе ви овозможи внимателно да ги прочитате, но и да ги имате како доказ доколку се појават проблеми со туристичкиот аранжман. Овие договорни одредби за кои посебно не се преговарало а станале составен дел на вашиот договор, треба да се толкуваат секогаш во ваша полза како послаба страна која не учествувала во нивно изготвување.

Кога склучувате договор порано од реализацијата на патувањето, информирајте се за правилата до кога и под кој услови можете да се откажете од патувањето и дали можете и под кои услови да го пренесете договорот за организирано патување на друг корисник-патник.

Кога склучувате договор порано од реализацијата на патувањето информирајте се до кога може агенцијата да го откаже пакет туристичкиот аранжман и под кои услови.

Дали секогаш кога склучувам договор за пакет туристички аранжман или договор за туристичка тура треба да добијам договор?

Да, туристичката агенција согласно законот е обврзана да склучи договор со корисникот на услугата во кој ќе бидат јасно определени условите и начинот на давање на услугите. Покрај договорот, туристичката агенција на патникот е обврзана да му ги даде и следните документи: програма за патување работење, ваучер за патување и фискална сметка.

Како ќе се информирам за потребните документи, виза, царински формалности, вакцинација, важечка валута и други важни информации?

Организаторот на патувањето е должен на патникот да му ги даде потребните известувања за цените и условите на превозот, престојот и посебните услуги, како и известувања што се однесуваат на квалитетот на превозните средства и сместувањето, на возниот ред, врските, граничните и царинските формалности, на санитарните, монетарните и други административни прописи.

Дали туристичката агенција може да ја зголеми цената на пакет аранжманот?

Туристичката агенција не смее да ја зголеми цената утврдена во договорот 20 дена пред договорениот ден за започнување на користење на туристички услуги. Организаторот на патувањето може да бара зголемување на договорената цена само ако по склучувањето на договорот дошло до промени во курсот на размената на валутата или до промена во тарифите на превозникот, што влијаат врз цената на пату-

вањето. Правото на зголемување на договорената цена организаторот на патувањето може да го остварува само под услов тоа да е предвидено во потврдата за патување. Ако зголемувањето на договорената цена премине 10%, патникот може да го раскине договорот без обврска да ја надомести штетата. Во тој случај патникот има право на враќање на средствата што му ги платил на организаторот на патувањето.

Кои се моите обврски како патник?

Патникот е должен на организаторот на патувањето да му ја плати договорената цена за патувањето во времето како што е договорено, односно вообичаено. Патникот е должен по барање од организаторот навремено да ги достави сите податоци потребни за организирање на патувањето, а посебно за прибавување на превозни билети, резервација за сместување, како и исправи потребни за преминување преку границата. Патникот е должен да се грижи тој лично, неговите лични исправи и неговиот багаж да ги исполнуваат условите предвидени со граничните, царинските, санитарните, монетарните и други административни прописи. Патникот одговара за штетата што ќе му ја причини на организаторот на патувањето со неизвршување на обврските што произлегуваат за него од договорот и од одредбите на овој закон.

Дали може кога имате уплатено пакет туристички аранжман или организирано патување некој друг наместо вас да патува?

Ако поинаку не е договорено, патникот може 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.

Кога патникот може да се откаже од договорот за пакет туристички аранжман и до кога?

Патникот може да се откаже навремено и не навремено од договорот. Патникот може во секој момент да се откаже од договорот, наполно или делумно. Ако патникот пред почетокот на патувањето се откаже од договорот во разумен рок кој се определува со оглед на видот на аранжманот (навремено откажување), организаторот на патувањето има право само на надомест на административните трошоци.

Во случај на ненавремено откажување од договорот, организаторот на патувањето може да бара од патникот надомест во определен процент од договорената цена кој се утврдува сразмерно со времето преостанато до почетокот на патувањето и кој мора да биде економски оправдан.

Во случај на болест на патникот или настапување на околности кои се дефинираат како виша сила организаторот има право само надомест на направените трошоци во случај на откажување на аранжманот дури и кога патувањето почнало.

Организаторот на патувањето има право само на надомест на направените трошоци ако патникот се откажал од договорот поради околности кои не можел да ги избегне или отстрани и кои, да постоеле во време на склучувањето на договор, би претставувале оправдана причина да не го склучи договорот, како и во случај ако патникот обезбедил соодветна замена или замена нашол самиот организатор. Ако патникот

се откаже од договорот по почетокот на патувањето, а причина за тоа не се околности кои се дефинираат како виша силана, организаторот има право на полниот износ на договорената цена на патувањето.

Кога може организаторот на патувањето да го откаже аранжманот? Што се случува ако настапат непредвидени околности воени настани, пожар, поплави пред и по отпочнувањето на патувањето? Што е со средствата што ги уплатил патникот?

Организаторот на патувањето може да се откаже од договорот, наполно или делумно, без обврска за надомест на штетата, ако пред или за време на извршувањето на договорот настапат вонредни околности кои не можеле да се предвидат, ниту да се избегнат или отстранат, а кои, да постоеле во време на склучувањето на договорот, би претставувале оправдана причина за организаторот на патувањето да не го склучи договорот. Во случај на откажување од договорот пред неговото извршување, организаторот мора во целост да го врати она што го примил од патникот. Ако организаторот се откажал од договорот за време на неговото извршување, има право на справедлив надомест за остварените договорени услуги, а е должен да ги преземе сите нужни мерки за заштита на интересот на патникот.

Дали организаторот може да се откаже од договорот кога нема доволен број патници и до кога?

Организаторот на патувањето може да се откаже од договорот без обврска за надомест на штетата и кога минималниот број патници, предвиден во потврдата за патување, не се собрале, под услов за таа околност патникот да биде известен во примерен рок кој не може да биде пократок од пет дена пред денот кога патувањето требало да започне.

Која е најважна обврска на туристичката агенција организатор на патувањето?

Организаторот на патувањето е должен на патникот да му даде услуги што ги имаат содржината и својствата предвидени со договорот, со потврдата, односно со програмата за патување и да се грижи за правата и интересите на патникот, согласно со добрите деловни обичаи во оваа област.

За што одговара организаторот на патувањето? Дали може патникот да бара надомест на штета непосредно од трети лица на кои организаторот на патувањето им доверил вршење на услуги?

Организаторот на патувањето одговара за штетата што ќе му ја причини на патникот, поради целосно или делумно неизвршување на обврските кои се однесуваат на организирањето на патувањето, предвидени со договорот и со овој закон.

Ако самиот дава услуги на превоз, сместување или други услуги врзани за извршување на организираното патување, организаторот одговара за штетата што му е направена на патникот според прописите што се однесуваат на тие услуги.

Организаторот на патувањето што им го доверил на трети лица извршувањето на услугите на превоз, сместување или други услуги врзани за извршувањето на патувањето, одговара пред патникот за штетата што настанала поради целосно или делумно неизвршување на овие услуги, согласно со прописите што се однесуваат на нив.

Кога услугите се извршени согласно со договорот и со прописите што се однесуваат на нив, организаторот одговара за штетата што ја претрпел патникот по повод нивното извршување, освен ако докаже дека се однесувал како внимателен организатор на патувањето при изборот на лицата кои ги извршиле.

Патникот има право непосредно од третото лице, одговорно за штетата, да бара целосен или дополнителен надомест за претрпената штета.

Во мера во која му ја надоместил штетата на патникот, организаторот на патувањето ги стекнува сите права што би ги имал патникот спрема третото лице одговорно за оваа штета (право на регрес).

Патникот е должен да му ги отстапи на организаторот на патувањето исправите и сè што е потребно за остварување на правото на регрес.

Дали организаторот на патувањето може да измени програмот на патувањето? Што ако поради тоа се зголемат трошоците или ако се намалат? Може ли патникот во случај на суштествени измени на програмата без оправдани причини да се откаже од патувањето?

Измени во програмата за патување можат да се вршат само ако се предизвикани од вонредни околности што организаторот на патувањето не можел да ги предвиди, избегне или отстрани. Трошоците што наста-

нале поради измена на програмата ги поднесува организаторот на патувањето, а намалувањето на трошоците оди во корист на патникот. Замена на договореното сместување може да се врши само со употреба на објект од иста категорија или на товар на организаторот со употреба на објект од повисока категорија и во договореното место на сместување. Ако во програмата за патување се извршени суштествени измени без оправдана причина, организаторот на патувањето мора во целост да го врати она што го примил од патникот кој поради тоа се откажал од патувањето. Ако се направени суштествени измени во програмата за време на извршувањето на договорот, патникот во случај на откажување ги поднесува само вистинските трошоци на остварените услуги.

Каков треба да биде автобусот во случај да се патува во странство?

Вршителите на туристичка дејност при организирањето на туристичките патувања во странство со автобус се должни да обезбедат превозното средство да ги исполнува условите согласно со прописите од областа на јавниот патен сообраќај и да има клима-уред, разладен фрижидер, ВЦ и разгласен микрофон.

Кога патувањето е поврзано со спортско рекреативни активност или екстремни спортови кои се должностите на организаторот?

Вршителите на туристичка дејност при организирање на туристичките патувања, во патничките програми кои вклучуваат спортско-рекреативни, авантуристички и екстремни активности (скијање, нуркање, едрење, јавање, горско-планинско возење, сплаварење, рафтинг, истражување пештери, возење кануа и други слични водни возила, падобранство, едрење, параглајдерство, скокање со јаже и слично), освен ангажирање туристички водичи, треба да ангажираат и стручно оспособени лица за такви активности (тренери, инструктори, водичи и слично).

Дали организаторот на патување смее да дава податоци за патникот неговиот багаж и други податоци поврзани со патувањето?

Организаторот на патувањето треба како деловна тајна да чува се што знае за корисникот на услугите и без негово одобрение, освен во законски пропишаните услови, не смее да ја дава адресата на корисникот на услугата, местото и времето на патувањето, престојот, уплатената цена, како и името на неговиот сопатник. Кога не сте задоволни со услугата врз основа на договорот за туристички пакет аранжман, заштитата на своите права најнапред побарајте ја во туристичката агенција**:**

Ако ви понудиле плажата или ски центрите се на десет метри од вашето сместување така мора да биде. Ако сте ангажирале соба од 50 метри квадратни, не сте должни да прифатите помала квадратура. Ако во договорот или потврдата стои дека собата гледа на море, не смее да гледа во ѕид. Ако сте требале да пристигнете во време кога работат музеите во определен град, не смее туристичка агенција да ве довезе до местото подоцна.

Доколку во текот на патувањето не биде се онака како што е напишано во договорот за патување за да го добиете она што сте го платиле прво треба да вложите рекламација на претставникот од агенцијата (претставникот треба да биде присутен во текот на патувањето или треба да можете да имате контакт со локален претставник на агенцијата во местото на вашата дестинација) и од него треба да побарате да ви го реши проблемот. Доколку сепак до крајот на патот не го добиете она што сте го платиле, треба да поднесете приговор до агенцијата да ве обештети, а доколку сте побарале да се вратите и сте морале тоа да го направите на своја сметка покрај штетата агенцијата е должна да ви ги надомести сите оправдани трошоци.

Некои агенции во општите услови на патување предвидуваат околности под кои патникот однапред се одрекува од побарувањата кои ги има

кон агенцијата, вклучувајќи го и надоместот на штета или за некои специјални понуди („early booking", „last minute" итн.) предвидуваат дека однапред сте се одрекле од приговорот или рекламацијата.

Ова не е во согласност со Законот за облигационите односи и агенцијата не може да се повикува на овие одредби ниту судот ќе ги има предвид при решавањето на спорот.

Рекламација, приговор на лице место

Сите рекламации / приговори кои ги имате во текот на патувањето и престојот треба да ги упатите на претставникот на агенцијата кој ја прати групата со која патувате, или на локалниот претставник на агенцијата во местото кое го посетувате. Во случај претставник на агенцијата да не е присутен или достапен треба рекламацијата приговорот жалбата да ги доставите до локалниот давател на услугата (сопственикот на хотелот, апартманот, возачот на автобусот, организаторот на посетата на музеј, или на излет) доколку никој од нив не ви излезе во пресрет треба да ја контактирате директно агенцијата. Важно е да ја известите агенцијата, штом дознаете дека нешто не е како што треба, затоа што подоцна нема да можете да добиете намалување на цената ако се утврди дека сте можеле да ја известите агенцијата и таа со своја интервенција би можела да ти обезбеди исправна услуга.

Внимавајте на општите услови на патувањето дали претставникот на агенцијата е должен да издаде потврда за недостатокот, затоа што ако тоа е предвидено, без таа потврда потоа нема да можете да се жалите. Ќе можете да се жалите ако претставникот одбил да ви даде таква потврда, кога сте побарале.

Доставете приговор до туристичката агенција во рок од 8 дена од денот кога сте се вратиле од патувањето!

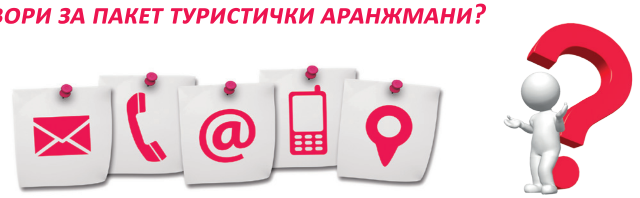
Доколку вашиот проблем не е решен во текот на патувањето во пропишан рок имате право да поднесете приговор до агенцијата. Во приговорот треба да објасните што се случило и да побарате намалување на цената. Во ваков случај од агенцијата можете да побарате да ви ги врати парите за дел од услугите што не ги извршила, и можете да барате да ви ја надомести штета материјална и нематеријална доколку докажете дека штетата навистина настанала поради пропусти на агенцијата. Сите барања за обесштетување треба да ги упатите на агенцијата која е организатор на патувањето дури и за оние пропуштања за кои е виновен некој од деловните партнери кои биле одговорни за исполнување на дел од аранжманот.

Битно е да знаете дека секој патник треба да поднесе приговор за себе, а не целата група заедно. Единствено родителите и старателите поднесуваат приговори за малолетните деца, деловно неспособните лица, и оние со одземена деловна способност. Покрај потпишана потврда за недостатокот, (ако таква потврда е пропишана со општите услови на патувањето) со приговорот треба да доставите сметки за платени трошоци и други докази што ги имате како на пример: фотографии, сведочења и сл. Доколку нема доволно докази агенцијата ќе побара да го дополните приговорот со докази или ќе го отфрли како непотполн. Приговорот треба да се поднесе веднаш или најдоцна осум дена по враќањето од патување.

Дали ако барате намалување на цената ви следи и надомест на штета?

Ако услугите од договорот за организирање на патувањето се извршени нецелосно или неквалитетно, патникот може да бара сразмерно намалување на цената под услов да ставил приговор до организаторот на патувањето во рок од осум дена од денот на завршувањето на патувањето. Барањето за намалување на цената не влијае врз правото на патникот да бара надомест на штетата. Значи и доколку ви ја намалиле цената сепак можете да барате и надомест на штета.

Каде да се обратите за остварување на своите потрошувачки права при договори за пакет туристички аранжмани?



Советот на заштита на потрошувачите на Град Скопје, на е-пошта: potrosuvaci@skopje.gov.mk

Организацијата на потрошувачите на Македонија, на тел. број:

(02) 31 79 592 или е-пошта: sovetuvanja@opm.org.mk

Државен пазарен инспекторат, на тел. број (02) 32 20 547

До медијатор, доколку е предвидено алтернативно решавање на спорите во самиот Договор;

На граѓански суд на основните судови според седиштето на тужениот со тужба во која можете да барате ништовност на целиот договор или на одделни одредби на договорот, рушливост на договорот, поништување, исполнување на договорот, намалување на цена и кумулативно надоместување на материјална и нематеријална штета.

ВРЕМЕ ЗА ПАТУВАЊЕ