УСЛОВИ НА ПАТУВАЊЕ НА ДТУ АТЛАНТИС ДООЕЛ Струмица

I. ПРОГРАМА ЗА ПАТУВАЊЕ / СОДРЖИНА НА АРАНЖМАНОТ

1) Податоците кои се наведени во патничката програма се обврзувачки и составен дел на Договорот како и промените кои се направени подоцна по договор меѓу страните.
2) Содржината на аранжманот ќе се оствари на опишаниот начин, освен во случај на влијание на причини од "виша сила" и вонредни околности, кои не можеле да се предвидат, избегнат или отстранат.
3) Организаторот има право да ја измени програмата (во времетраењето или содржината) во случај на виша сила или вонредни околности кои не можел да ги предвиди, избегне или отстрани. Корисникот има право на рефундација на износот за нереализираните услуги а организаторот право на надомест на реалните трошоци кои ги направил.
4) Понудените хотели и апартмани се опишани според официјалната категоризација во време на објавувањето на програмата. Квалитетот на услугите го стандардизираат локалните туристички власти. Стандардите на сместување и услуги се различни по дестинации и не се споредуваат.
5) Доколку корисникот 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 корисникот (комфор, ориентација на собата, кат и слично) но, не може да гарантира исполнување на таквото барање. Вообичаеното сместување во собите е од 14:00 часот, а напуштањето на собите е до 10:00 часот (доколку во куќниот ред не е поинаку назначено).
6) 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. Во случаи кога нема можност за сместување во резервираниот објект, поради технички причини или "overbooking" од страна на хотелиерот, организаторот ќе го смести корисникот според можностите во дадениот момент, во објект од иста категорија или од повисока категорија, без надомест.
7) Доколку патникот писмено не договорил одредени услуги со дополнителни карактеристики и квалитет, нема основ за поднесување на рекламација односно приговор кон организаторот на патувањето за тие услуги. Некои посебни или специфични барања на корисникот не можат да бидат гарантирани од страна на Организаторот.

II. ЦЕНА НА АРАНЖМАНОТ

1) Организаторот на патувањето го задржува правото да ја зголеми договорената цена само ако по склучувањето на договорот дошло до промени во курсот на размената на валутата или до промена во тарифите на хотелите, превозниците и од други околности што влијаат врз цената на патувањето.
2) За зголемување на цената до 10% не е потребна согласност од купувачот (се пресметува на остатокот од уплатата).
3) Дополнително објавување на намалување на цените на патувањето како специјални понуди или попусти од типот "lastminute", „SPO" (special price offer) и слично, не може да се однесува на веќе склучени договори и не може да биде основ за било каков приговор или рекламација на корисникот кон организаторот на патувањето.

III. РЕЗЕРВАЦИЈА И УПЛАТА

1) При пријава-резервација, купувачот уплаќа аконтација-депозит во висина од 30% (триесет проценти) од вредноста на аранжманот, доколку поинаку не е предвидено во програмата / понудата. Остатокот од вредноста на аражманот/резервацијата купувачот го уплаќа по потврдувањето на резервацијата и тоа најдоцна до 30 (триесет) дена пред датумот на патување или во други рокови што се наведени во програмата.
2) Доколку корисникот не изврши доплата согласно ставот (1), организаторот ќе смета дека корисникот се откажува од аранжманот и ќе ги наплати трошоците за отказ на аранжманот согласно условите од членот „IV".
3) Доколку корисникот е спречен да го користи туристичкиот аранжман, тој може да ја трансферира неговата резервација на друго лице кое ги исполнува условите за тоа. Организаторот ќе направи пренос на резервацијата на друго лице доколку е тоа можно а корисникот ќе ги прифати и плати сите трошоци кои ќе произлезат за организаторот од таквиот пренос.

IV. ОТКАЖУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Право на корисникот да се откаже од патувањето

1) Корисникот може во секој момент да се откаже од патувањето и тоа треба задолжително да го направи во писмена форма. Датумот на писмениот отказ претставува основа за пресметка и наплата на отказните трошоци како надомест во определен процент.

   а) За пакет аранжмани (автобуски, авионски и комбинирани програми, како и чартер програми, бродски крстарења) патникот може да го откаже патувањето според наведените услови во самата програма. Напомена: За одредени програми не постои можност за откажување поради издадени билети кои не можат да се откажат или променат.

   б) За резервации за хотели откажувањето на резервацијата мора да биде во согласност со наведените отказни периоди на самата понуда.

   в) Сите резервации кои содржат било каков попуст (пр. Early booking, Last minute, SPO и слично) се без право на отказ и подлежат на 100% отказни пенали.

   г) Доколку на самата програма/понуда не се наведени отказни периоди и ако истата не содржи попуст, тогаш се постапува по следната скала:

- за отказ од 60 до 45 дена пред патувањето се наплатува 5%
- за отказ од 44 до 30 дена пред патувањето 20%
- за отказ од 29 до 20 дена пред патувањето 50%
- за отказ од 19 до 15 дена пред патувањето 80%
- за отказ од 14 до 0 дена пред патување или во текот на патувањето 100%.

д) за резервации само на автобуски или авио билети важат условите на превозникот како и домашните/меѓународните правила за транспорт за типот на превозот.

г) за програми од понудата на ученички екскурзии, настава во природа, студентски патувања, (за сите патници)
- за отказ до 120 дена пред патувањето се наплатува 5%
- за отказ од 119 до 90 дена пред патувањето 20%
- за отказ од 89 до 60 дена пред патувањето 50%
- за отказ од 59 до 45 дена пред патувањето 80%
- за отказ од 44 до 0 дена пред патувањето или во текот на патувањето 100%.

2) Доколку корисникот го откаже Договорот во период во кој не се пресметува отказни пенали, организаторот има право на манипулативен трошок – административни трошоци во износ од 10€ (евра), по пријава-договор.
3) Доколку корисникот посака да го промени терминот пред денот на претходно потврденото поаѓање, доколку е можно организаторот ќе изврши промена на резервацијата и ќе наплати манипулативни-административни трошоци во износ од 10€ (евра), по пријава-договор.
4) Доколку корисникот 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 или друг доказ, како и во случај ако корисникот обезбедил соодветна замена или замена нашол самиот организатор, во тој случај не ги плаќа отказните трошоци по наведената скала, меѓутоа задолжително ги надоместува реалните трошоци произлезени од откажувањето на аранжманот, кои организаторот е обврзан да ги плати кон давателите на услугите без право на рефундација.
5) Доколку корисникот се откажува од аранжманот по почетокот на патувањето (за време на патување или за време на престој во местото на патување), организаторот го задржува полниот износ на договорената цена.
6) Доколку корисникот се откажува од аранжманот по почетокот на патувањето поради настани кои се резултат на влијание на "виша сила" и вонредни околности кои ниту клиентот ниту организаторот не можел да ги предвиди, избегне или отстрани, организаторот го задржува полниот износ и 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.
7) Доколку организаторот на патувањето пред почетокот на реализацијата на аранжманот (а кој корисникот самостојно го откажал) направил нерефундабилни реални трошоци во износ поголем од оној кој би го задржал од отказните табели во зависност од типот на аранжманот, корисникот е должен да му ги подмири истите во целост.

Право на организаторот да се откаже договорот

1) Во случај кога организаторот на патувањето го откаже туристичкиот аранжман од било која причина, освен поради грешка на корисникот пред договорената дата на тргнување, корисникот на услугите има право:
   - да земе туристички аранжман кој му одговара или друг сличен аранжман од повисок квалитет таму каде што туристичката агенција може да му понуди како замена. Ако туристичкиот аранжман на замената е од понизок квалитет, организаторот ќе му ја врати разликата во цената на корисникот или
   - да му се 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 и вонредни околности.
2) Организаторот на патувањето може да се откаже од договорот, целосно 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 ваков случај, Организаторот ќе ги наплати од Корисникот сите реални трошоци кои ги направил во врска со туристичкиот аранжман а кои не се рефундабилни. Доколку Корисникот платил поголем износ од реалните трошоци, разликата ќе му биде вратена а доколку реалните трошоци се во поголем износ од вкупната уплата, Корисникот ќе ја доплати разликата.
3) Организаторот го задржува правото да го одложи или откаже аранжманот без надомест на штета во случај на недоволен број на пријавени патници од предвидениот минимум за одреден аранжман согласно програмата. Организаторот е должен да ги извести сите корисници за отказот, најмалку 5 (пет) дена пред почетокот на реализацијата на аранжманот и да им ги врати во целост уплатените средства најдоцна во рок од 8 (осум) дена од денот на откажувањето.

V. ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

Обврски и одговорност на организаторот

1) Организаторот е обврзан да се грижи за реализацијата на услугите и за изборот на извршителите на услугите со внимание на добар организатор.
2) Организаторот не одговара за штета која настанала поради грешки во работењето на сообраќајните претпријатија, угостителските правни субјекти, туристичките водичи и придружници, кои не можел да ги предвиди или избегне, исклучува секаква одговорност во случај на промени и неизвршување на услуги предизвикани од

дејство на виша сила и вонредни околности, акти и дејствија на државни органи како и од доцнење на превозните средства.

3) Организаторот на патувањето не прифаќа било каква одговорност за сè што е поврзано со издавање на виза и забрана за влез и патување, вклучувајќи ги и сите ситуации поврзани со изгубен, неисправен патен документ, изминат рок или недоволен период на важност за влез во земјата во која се патува.
4) Организаторот не одговара за било каква штета која корисникот самиот ќе ја причини или лично ќе ја претрпи во државите кои се посетуваат.
5) Организаторот не одговара за уништениот или изгубениот багаж, како и за изгубените предмети или драгоцености за време на патувањето или престојот.
6) Во сите горепоменати случаи организаторот ќе обезбеди соодветна помош на засегнатиот корисник, но, и ќе ги наплати од него сите трошоци кои ќе произлезат од тоа.

Обврски и одговорност на корисникот

1) Корисникот е должен на организаторот на патувањето да му ја плати договорената цена за патувањето во времето како што е договорено, односно вообичаено.
2) Корисникот е должен навремено да ги достави сите точни податоци потребни за организирање на патувањето.
3) Корисникот 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. Корисникот е должен да ги чува и лично одговара за сите свои документи, парични средства и личен багаж за сето време на патувањето.
4) Корисникот е обврзан да се придржува кон куќниот ред во угостителските и хотелските објекти, како и во превозните средства, да соработува со претставникот/придружникот на организаторот и извршителите на услугите во добра намера.
5) Корисниците кои го нарушуваат редот во објектите односно превозните средства можат да бидат отстранети, без право да бараат надомест на штета од страна на организаторот.
6) Корисникот одговара за штетата што ќе му ја причини на организаторот на патувањето со неизвршување на обврските што произлегуваат за него од договорот и законските прописи.

VI. ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛОВИ

Превоз со авион

1) Превозот на патниците со авион е регулиран со домашните и меѓународните правила на авионскиот сообраќај како и правилата на авионската компанија која ја ангажира организаторот на патувањето.
2) Во случај на промена на предвиденото време на полетување од страна на авиокомпанијата како и задоцнување на авионот, организаторот не ја сноси одговорноста за евентуални последици, туку се применуваат важечките прописи и узанси од областа на авио-сообраќајот.
3) Сите трошоци кои ќе произлезат од несогласувањето на личните податоци дадени на организаторот на патувањето при пријава на аранжманот, со податоците од пасошот на корисникот се на товар на корисникот.
4) Корисникот е одговорен за својата авионска карта од моментот кога ќе ја добие и ги сноси последиците од нејзино губење и губење на бординг картата.
5) Откажувањето на авионките билети од страна на корисникот како и откажувањето на летовите од авиопревозникот подлежат на правилата и прописите на авионскиот превозник.
6) Корисникот е должен за сето времетраење на аранжманот во целост да се придржува кон правилата, насоките и инструкциите на авиопревозникот и неговиот персонал.

Превоз со автобус

1) Превозот со автобус, како и автобуските трансфери се извршуваат со стандардни туристички автобуси според прописите и критериумите кои важат во земјите во кој е регистриран автобускиот превозник ангажиран од организаторот на патувањето.
2) Во случај на доцнење на автобусот поради временските услови, вондредни услови во сообраќајот, прекумерни задржувања на границите, техничко расипување на возилото или слично, организаторот на патувањето нема одговорност за евентуалните настанати задоцнувања.
3) Патникот е должен да го прифати местото во автобус кое ќе му го додели агенцијата. Доколку патникот сака да резервира одредено седиште, при уплатата во агенцијата може да доплати одредена сума. (освен за првиот ред, кој е резервиран за персоналот)

Багаж

1) За багажот се грижи лично самиот корисник. Корисникот има право на багаж согласно условите наведени во програмата односно, правилата на превозникот.
2) Како багаж, не се дозволува внесување на трговска стока, храна, лекови, наркотици, хемиски и други запаливи средства, оружје, животни, растенија, амбалажи и слични предмети кои се забранети за внес.

VII. ПРИГОВОР

1) Во случај на непотполно или неквалитетно извршување на услугите, корисникот има право на соодветно обештетување, исклучиво доколку приложи писмен приговор до организаторот. Секој корисник - носител (потписник) на договорот има право на приговор врз основа на неизвршена договорена услуга. Организаторот нема да прима во процедура групни приговори кои ги поднесуваат повеќе носители на

договори врз основа на еден приговор.

2) Веднаш, на самото место, корисникот ја рекламира евентуалната неадекватна услуга или проблем, кај претставникот на организаторот или кај извршителот на услугите. Корисникот е должен да соработува со претставникот и со извршителот на услугите во добра намера.
3) Доколку корисникот на самото место не го прифати понуденото решение на рекламацијата кое одговара на уплатената услуга, организаторот нема да ја уважи дополнителната рекламација на корисникот и нема да одговори на истата.
4) Ако причината за рекламација не биде отстранета, корисникот за тоа, со претставникот односно извршителот на услугите составува писмена потврда (записник).
5) Најдоцна 8 (осум) дена по завршувањето на аранжманот, корисникот 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 (осум) дена. Организаторот ќе ги решава само оние рекламации за кои во местото на одмор не можеле да бидат одстранети причините кои ги предизвикале.
6) Организаторот ќе донесе писмено решение во рок од 14 (четиринаесет) дена од приемот на приговорот. Организаторот може да го одложи рокот на решението на приговорот, поради комплетирање на информациите и проверка на наведените рекламации кај извршителот на услугите.
7) Додека организаторот не донесе решение по приговорот, корисникот се откажува од посредување на било кое друго лице, покренување на судска постапка или преставки до инспекторати како и ширење/давање информации во медиуми и социјални мрежи. Евентуалното непридржување на корисникот кон истата, или пак нарушување на отпочнатата постапка со било каква активност спомената или не, дава причина за неприфаќање на приговорот, прекинување на отпочнатата постапка и воедно поднесување на тужба преднадлежните органи од страна на организаторот, за наплата на претрпената штета за клевета и нарушен углед во јавноста.
8) 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.

VIII. НАДЛЕЖНОСТ НА СУДОТ

1) Доколку корисникот не е задоволен со решението по приговорот на организаторот, има право да побара да поведе парничен спор пред Основен Суд во Струмица.