



КОИ СЕ ВАШИТЕ ПРАВА
ПРИ ОРГАНИЗИРАНИ

ТУРИСТИЧКИ

ПАТУВАЊА



Во време кога светот е глобално село и патувањата стануваат дел од животот на секој човек, договорите за организирање на патувања и работата на турисичките агенции стануваат потреба на актуелниот момент.

Потрошувачи, се : подготвувате за туристичко, бизнис или некое друго патување; сакате сè да биде добро и беспрекорно организирано; сакате грижата да ѝ ја доверите на некоја агенција-туристичка организација. Потрошувачи, запознајте се со вашите права пред да се одлучите . Вашата тешко стекната заработувачка немојте лесно да ја потрошите на празни ветувања. Немојте да дозволите, наместо задоволство , да купите главоболка и беспотребна грижа.

Поради неинформираноста, неискуството, непознавањето на јазикот во земјата во која се патува, девизните и другите формалности, можете да се судрите со голем број тешкотии, затоа доверете ја комплетната грижа на друг и не работете ништо , склучете договор за организирано патување.

Кога сте патник , Вие сте и потрошувач. Морате да бидете добро информирани за сè, особено : на кого ќе му се обратите за надомест на штета доколку собата во туристичкото место не е воопшто обезбедена или е неподобна за користење, ако местото во превозното средство не е обезбедено, ако во текот на патувањето или во хотелот дојде до губење на багажот или до телесна повреда. За сето ова можете да се обратите на:



- туристичката агенција,
- превозникот или
- хотелиерот ,често со седиште во некоја странска земја.



Патничките агенции се самостојни претприемачи на туристичкиот пазар, самостојни субјекти што нудат специфична “стока” која може да се “купи” како и секоја друга стока. Во Р.Македонија постојат над 300 туристички агенции. Дел од нив се организирани во АТАМ - Асоцијација на туристички агенции на Македонија.

Вашите права и обврски се различни, во зависност од услугата што ја барате. Секако, не е исто кога планирате патување во далечна земја (САД , азиски земји, Африка, Европа), на летен одмор или зимување во некое село, или кога купувате возен билет преку агенцијата. Туристичката агенција може да биде организатор или посредник. Во зависност од тоа нејзините права и обврски се сосема различни. Запознајте ги.



Во нашето важечко право се среќаваат три основни вида на договори за туристички услуги:

- 1. договор за организирање на патување,**
- 2. посреднички договор за патување**
- 3. и договор за ангажирање на улогостелски капацитети-договор за алотман.**

Во деловната туристичка практика се сретнуваат и други видови договори за туристички услуги: договор за закуп на хотелски објект, договор за побарана и потврдена резервација, право на времено користење туристички објект time-share. Потрошувачи, немојте да дозволите да ве збунат богатата туристичка понуда и деловна практика.

1. ШТО ТРЕБА ДА ЗНАЕТЕ КОГА СЕ ОДЛУЧУВАТЕ ЗА ОРГАНИЗИРАНО ПАТУВАЊЕ ?

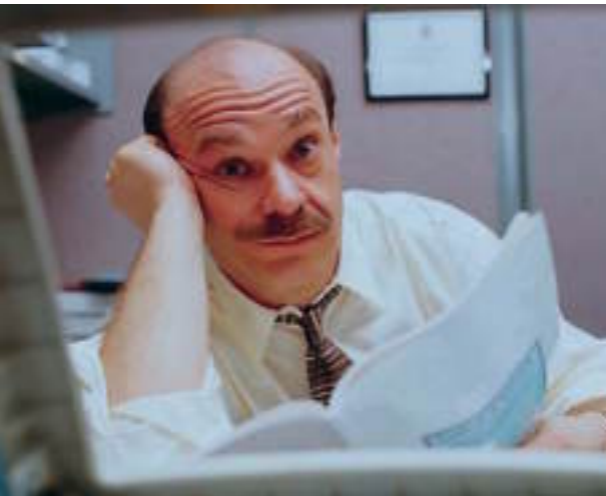
Она што треба да го забележите е законното правило - секогаш склучете договор во писмена форма (и покрај тоа што законот не ги обврзува страните на склучување на договор за туристички услуги во писмена форма, освен за алотман кој секогаш се склучува во писмена форма).

Со цел да се изедначат разновидната деловна туристичка практика, се донесуваат општи услови за работење од страна на национални организации на туристичките агенции насекаде во светот. И АТАМ има свои општи услови за работење.



Потрошувачи, општите услови на работење на туристичките и угостителските организации можат да ве обврзат единствено, ако како договорна страна, изречно сте се согласиле со нив во склучениот договор.

Кога склучувате договор за организирано патување, разгледајте ги понудите на повеќе туристички организации. Не заборавете, секогаш можете да дадете и своја понуда, да прецизирате што очекувате од патувањето. Во случај туристичката агенција да продава однапред подготвено патување преку паушална цена - тогаш,



како потрошувач-турист немате право да ги менувате условите - можете да ги прифатите или да не ги прифатите. Сè едно дали патувањето е организирано по Ваша нарачка - желба, или со договор за прифаќање сте пристапиле кон организирано патување од страна на агенцијата, треба да знаете дека цената го опфаќа „пакетот“ на услуги и не може



да се раздели според поединечните услуги во рамките на овој “пакет”.

1.1 ПРИЈАВА ЗА ПАТУВАЊЕ



Дали треба да пополните пријава за патување ?

Пред да склучите договор и да добиете потврда за патувањето вообичаено е да пополните пријава за патувањето. Погolem број организатори бараат со пријавата да дадете определен процент од цената на услугата (најчесто 25%) или одреден фиксен износ и тогаш се смета дека пријавата е “цврста”-сериозна. Внимавајте, треба да добиете потврда за платената сума. Целата сума сте должни да ја платите пред поаѓањето, кога ќе бидат обезбедени документите со кои патувањето и престојот можат да се остварат.



Кога треба да се добијат потребните документи за патувањето?

Патничките документи - возните билети, туристичките упатници - ваучерите, боновите за резервација му се предаваат на патникот пред започнување на патувањето.



Дали потврдата за патување е задолжителна ?

И во случај да сте го заборавиле златното правило - склучувајте договор во писмена форма, Законот го обврзува организаторот на патувањето да издаде потврда за патување. Потврдата за патување треба да содржи: место и датум за издавањето, ознака и адреса на организаторот на патувањето, име на патникот, место и датум на почетокот и крајот на



патувањето, датум на престојот, нужни податоци за превозот, за престојот како и за другите услуги што се опфатени во вкупната цена (најмал број на потребни патници, вкупна цена на збирот на услугите предвидени во договорот), услови под кои патникот може да бара раскинување на договорот, како и други податоци за кои смета дека е корисно да бидат содржани во потврдата, како, на пример, под кои услови може да го раскине договорот, арбитражна клаузула назначување дека договорот е подложен на Меѓународната конвенција и сл.



Потрошувачи, треба да знаете дека постои разлика помеѓу потврдата за патување и програмата за патување.

Каталогот или програмата за патување можат да бидат составен дел на потврдата за патување. Важно е да запомнете дека организаторот на патувањето одговара за штетата што ќе ја претрпите поради неиздавањето на потврдата за патување или поради нејзината неточност, бидејќи се смета дека е точно сè она што е наведено во потврдата сè додека не се докаже спротивното.



1.2. ОБВРСКИТЕ НА ОРГАНИЗАТОРОТ НА ПАТУВАЊЕТО



Кои се обврските на организаторот на патувањето?

Тој мора да му ги даде на патникот збирот на услуги кои се состојат од превоз, сместување и сите други придружни услуги. Организаторот на патувањето мора да го извршува договорот со внимание на уреден стручњак за вршење на вакви туристички услуги.



Што се е вклучено во цената на организираното патување?

Во случај на клаузула „се вклучено“ организаторот е должен на патникот-потрошувачот да му ги даде сите услуги, на пример трансферот во земјата на дестинацијата од аеродромот, пристаништето до хотелот, обиколните патувања, услугите на хостеси и домашни водачи, предвиденото осигурување, таксите и, секако, во секое време да се грижи за правата и интересите на патникот.



За што сè треба да Ве информира организаторот ?

Важно е да се знае дека организаторот на патувањето е должен да Ви даде известувања за цените на услугите за превоз, за посебните услуги, за квалитетот на превозните средства, за сместувањето, за возниот ред, за граничните и царинските



формалности, за санитарните, монетарните и други прописи. Бидете информирани, запознајте се со сè што е битно за Вашето патување. Барајте известување и за износот или процентот од цената - авансот што треба да го платите, за рокот на плаќање на остатокот на цената, за името и адресата и телефонот на локалниот претставник на организаторот или локалниот орган што може да Ви помогне во случај на тешкотии; во случај на патување на малолетник во странство барајте информации за воспоставување на непосреден контакт со детето или одговорното лице во местото на неговиот престој; барајте известување за можноста на склучување на договор за осигурување со кој се покриваат трошоците за откажување од страна на потрошувачот или трошоците за помош, вклучувајќи го и враќањето во својата земја во случај на несреќа или болест .



Потрошувачи, бидете информирани, тоа е едно од вашите основни права.



Каква е одговорноста на организаторот за штетата што ја претрпувате како патник, кои се Вашите права ?

За непочитување или неправилно исполнување на договорните обврски од страна на сите вршители на услугите и за причинување на штета на патникот одоговара организаторот на патувањето. Секако потрошувачот ќе мора да го оствари своето право врз основа на договор со организаторот на патувањето, пред арбитража или пред суд.



Што може да се направи патувањето или одморот да продолжат?

Патници, организаторот на патувањето одговара за секоја штета предизвикана од целосно или делумно неизвршување на обврските кои се однесуваат на организирањето на патувањето предвидено со договорот. Тоа значи дека организаторот одговара и во случај кога во ангажираниот хотел нема сместување и не може да најде алтернативно адекватно сместување, но и во случај кога наместо соба со поглед на езеро или море, добивате соба со поглед на внатрешниот паркинг на хотелот.



Во секој случај организаторот е должен да понуди без дополнително плаќање, адекватен алтернативен аранжман, во согласност со потрошувачот да продолжи патувањето и одморот и кога ќе биде потребно да ја надомести на потрошувачот висината на износот на разликата што одоговара на договорените и дадените услуги.



Дали можете да го прекинете патувањето во случај кога сте незадоволни од адекватен алтернативен аранжман ?

Во случај кога од оправдани причини ваквиот аранжман за Вас е неприфатлив или невозможен, организаторот е должен да обезбеди без доплата адекватно превозно средство и да Ве врати во местото на поаѓање или друго договорено место.





Дали имате право на посебен надомест за бескорисното изгубено време од одморот?

Потрошувачи, доколку вашето патување или одмор не можат да продолжат, а сте изгубиле неколку битни денови, секогаш побарајте паричен надомест за бескорисно изгубеното време од одморот.

Кога патувањето и одморот се доведени во прашање, покрај надоместот за нарушување на здравјето, губење на определена ствар или нејзино оштетување, што доколку настанало вообичаено ви следува, имате право да барате и паричен надомест за бескорисно изгубеното време од одморот. Оваа штета судовите ја сметаат за имотна и ја проценуваат според загубата на заработувачката што патникот мора да ја оствари за да создаде средства за повторен вистински одмор. Сите овие барања се насочуваат кон организаторот, а тој може да побара регрес од непосредните извршители на конкретните услуги кои биле виновни за неисполнувањето или недостатокот на таа услуга.



Запомнете, сите свои забелешки и побарувања за штетата што ви е направена должни сте да му ги упатите на организаторот, не на непосредниот вршител на услугата.



Дали имате право на намалување на цената ?

Потрошувачи, секогаш кога услугите од патувањето се нецелосно или неквалитетно извршени, можете да барате сразмерно намалување на цената . Ова право можете да го остварите ако доставите приговор во рок од 8 дена од денот на завршување на патувањето. Запомнете дека барањето за сразмерно намалување на цената не влијае врз барањето за надомест на штета.

13. КОИ СЕ ВАШИТЕ ОБВРСКИ КАКО ПАТНИК ?

Како патник имате и обврски, должни сте да ја платите договорената цена, да ги доставите податоците потребни за организирање на патувањето, секогаш да се појавите на означеното место да соработувате со водачите и за сите





пропусти да го известите организаторот по писмен пат.

Должни сте да се грижите Вие лично, за Вашиот багаж, Вашите лични исправи да ги исполнуваат условите предвидени со царинските, санитарните монетарните и други административни прописи.



Дали можете да одредите некој друг наместо Вие да ги користи договорените услуги ?

Како патник имате право да одредите друго лице да ги користи договорените услуги под услов тоа лице да ги исполнува посебните барања за тоа одредено патување . Во тој случај треба да му се надоместат трошоците на организаторот предизвикани со замената.



Кога и дали организаторот може да ја зголеми договорената цена и во кој случај при зголемување на цената Вие како патник можете да го раскинете договорот без последици ?

Организаторот на патувањето може да бара зголемување на договорената



цена единствено ако по заклучување на договорот дошло до промена на курсот на размена на валута или до промена во тарифите на превозниците кои влијаат на цената на патувањето. Ваквото право може да се оствари единствено ако е предвидено во потврдата за патувањето. Патникот треба да знае дека ако зголемувањето надминува 10 % од договорената цена, тој може да го раскине договорот без обврска за надоместување на штетата. Во овој случај патникот има право на враќање на она што му го платил на организаторот. Според вообичаената практика и компаративното право цените, предвидени со договорот не може да се





менуваат во време од 20 дена пред договорениот датум за поаѓање.

Дали патникот може да го откаже патувањето ?

Патникот може во секое време да го откаже договорот за патување, делумно или целосно. Ако го откажувате договорот , направете го тоа благовремено, во тој случај организаторот има право на надомест единствено на административните трошоци (најчесто тоа не го наплатува или е тоа мал износ кој е однапред одреден). Не го откажувајте договорот непосредно пред тргнување ако немате оправдани причини. Во тој случај организаторот има право да задржи процент од платената цена во зависност од времето преостанато до почетокот на патувањето. Ако се јават такви причини кои кога би постоеле во времето на склучувањето на договорот, договорот не би го склучиле, во тој случај организаторот има право единствено на надомест на направените трошоци. Не го откажувајте договорот во текот на патувањето без оправдани причини , затоа што во тој случај организаторот има право на наплата на полн износ на договорената цена на патувањето .

Дали сте должни да прифатите замена на некои туристички услуги или измени на програмата ?

Туристичката организација може да замени некои услуги односно да ја измени програмата на патувањето, ако настанале непредвидливи вонредни



околности. Дозволената измена наметнува стриктна обврска, туристичката агенција да ги поднесе трошоците што настанале поради таа промена.

Во случај кога во програмата на патувањето се извршени битни измени без оправдани причини, организаторот на патувањето мора во целина да му го врати она што го примил од патникот.

Ако битните измени се направени во текот на патувањето, патникот ги поднесува стварните трошоци на направените услуги.

што се тоа битни измени: тоа е секоја промена поради која патувањето веќе не одоговара на вашите очекувања. На пример: времето на поаѓање или враќање да е променето за 12-24 часа; хотелското сместување да не е во предвидена категорија; организаторот да не е во состојба да му ги даде на патникот



поголемиот дел од услугите во текот на патувањето и престојот.

Потрошувачи, патувањата и престојот надвор од вашето место на живеење треба да бидат ваше задоволство. Важно е да ги знаете своите права. Важно е да не дозволите да ви продадат “стока” која не сте сакале да ја купите. Важно е да не молчите. Вие сте тие кои можете да спречите и други луѓе да бидат измамени со лажни реклами и лажни ветувања.

Остварете ги своите права. Тоа е вообичаено насекаде во светот. Вашата Организација на потрошувачи е спремна да ве ислуша и да ви помогне преку советувалиштата да ги остварите своите права. Посетете нè пред да се одлучите за патување или одмор, пред да склучите договор за организирано патување.

Обратете ни сè и тогаш кога се чувствувате измамени или замислени, како да ги остварите своите права. Напишете ги вашите искуства од организираните патувања и ние ќе ги објавиме во нашиот и ваш Билтен, во дневниот печат. Во силната конкуренција и на туристичките агенции им е битен добриот глас.

Потрошувачи, ние сме секогаш со вас. Нашите телефони се:

СКОПЈЕ	тел./фах 113-265 ; тел. 212-440
БИТОЛА	тел./фах 097 228-246
ШТИП	тел./фах 092 385-592
ОХРИД	тел./фах 096 33-308

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НА МАКЕДОНИЈА-ОПМ

ОПМ е непрофитна, невладина и непартиска организација основана во 1996 година со седиште во Скопје. Придружена членка е и активно соработува со Меѓународната организација за заштита на потрошувачите Consumers International со седиште во Лондон како и со соодветни потрошувачки организации во светот. Особено е значајна соработката со германската асоцијација на заштита на потрошувачите AgV (Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände-AgV) со седиште во Бон, со која ОПМ го реализира GTZ-проектот за унапредување на заштитата на потрошувачите во Република Македонија, Активностите на ОПМ се засноваат на правилата за заштита на потрошувачите донесени од страна на Организацијата на обединетите нации во 1985 година. Покрај централата во Скопје, постои мрежа на советодавни бироа во Скопје, Битола, Штип и Охрид.

Советодавните бироа непосредно комуницираат со потрошувачите во заштитата на нивните права и интереси во областа од општото и правното советување кое се однесува на:

- апарати за домаќинство и покуќнина (одговорност, гаранција, сервисирање);
- возила (одговорност, гаранција, сервисирање);
- облека и обувки (гаранција, хемиско чистење, поправки);
- патувања и услуги на туристички агенции (редовна и посебна понуда на туристички агенции);
- финансиски дејности (банковни договори, лично, превозно и стамбено осигурување);
- продажба од “врата до врата” и продажба по пошта;
- дејности од јавен интерес и др.;

Во рамките на активностите на ОПМ се даваат и специјалистички совети од областа на становањето и домувањето (секој вторник од 14 до 16 часот) и од областа на исхраната (секој четврток од 14 до 16 часот) од страна на експерти за соодветната област. Советувањата се одржуваат со претходно закажување на тел.212-440 и се одржуваат во просториите на ОПМ во Скопје.

Потрошувачи!

Доколку сте оштетени од одредени производи или услуги, обратете ни се! Секој работен ден од 08 до 15 часот!

Ќе се обидеме да ви помогнеме.

Организација на потрошувачите на Македонија – Централна

ул. „Водњанска“ б.б., 1000 Скопје

П. фах 150, тел. 02 212-440

Советодавно биро – Штип, ул. „Маршал Тито“ бб,

2 000 Штип, тел/факс 092 385-592

Советодавно биро – Битола, ул. „Браќа Мингови“ бр.5,

6000 Битола, тел/факс 097 228-246

Советодавно биро – Охрид, ул. „Димитар Влахов“ бр. 48,

6000 Охрид, тел./факс 096 33-308

Издавањето на оваа брошура го помогна Германското министерство за економска соработка и развој (BMZ) преку Германската агенција за техничка соработка (GTZ) како и Проектот за мали грантови од Британската амбасада.

Текстот го подготви:

доц. др. Јадранка Дабовиќ Анастасовска

© 2001 Издавач:

Организација на Потрошувачите на Македонија