СООПШТЕНИЕ ЗА ПАТНИЦИ (04.05.2020)

Почитувани патници, партнери, пријатели,
Би сакале да ве информираме дека будно го следиме развојот на состојбата со вирусот COVID-19, како во Македонија така и пошироко. Свесни сме за деликатноста на ситуацијата особено во областа на патувањата и ве уверуваме дека безбедноста и интересите на клиентите поединци, нашиот персонал, како и заедницата е наш највисок приоритет. Здравјето е заедничка одговорност, па затоа ги следиме препораките и насоките на надлежните власти, надевајќи се на што полесно и побрзо пребродување на овој глобален здравствен предизвик.
Несомнено последиците кон целокупната еконимија, а особено кон туризмот и угостителството се многу сериозни. Непреченото функционирање во туристичкото агенциско работење кое консолидира повеќе туристички услуги обезбедени од различни субјекти (превозници, сместувачки капацитети, авио компании, приватни или државни локалитети од интерес, итн) е целосно компромитирано и оневозможено во време на прогласена глобална пандемија; во време на затворени граници, патишта и хотели; огромен број на откажани летови... Сведоци сме и се соочуваме со најголемиот застој во глобалните туристички движења во досегашната историја. Затоа и пристапот кон решевање на предизвиците произлезени од состојбите имаат генерален карактер, а не индивидуален.

Почнувајќи од 18.03.2020 од страна на претседателот на државата е прогласена вонредна состојба во времетраење од 30 дена и истата е продолжена за дополнителни 30 дена. Посебните времени мерки кои се превземаат како од нашите така и од властите ширум светот се многу динамични и се менуваат често, од ден во ден, но сите се во насока кон прекин на било какви туристички патувања на привремено но сепак неодредено време.

Имајќи ги предвид прогресивното ширење на *коронавирусот* (COVID-19) како и неизвесноста во развојот на состојбите поврзани со глобалната пандемија во понатамошниот период; согласно донесените времени мерки и Уредби на нашата Владата, ги објавуваме следните информации за статусот на објавените туристички аранжмани и услуги за престојните патувања во текот на 2020 година.

Пакет аранжмани во организација на Аурора Турс, за сезоната Лето 2020 година:

1. Пакет аранжмани **Турција Лето 2020** (Анталија) – чартер програма;
2. Пакет аранжмани **Египет Лето 2020** (Хургада и Шарм Ел Шеик) – чартер програма;
3. Пакет аранжмани **Тунис Лето 2020** – чартер програма;
4. Пакет аранжмани **Шпанија Лето 2020** (Коста Брава) – авионска програма;
5. Пакет аранжмани **Грција Лето 2020** – хотелски закуп;

Поради ограничувањата во слободното патување на граѓаните, затворањето на аеродромите, граничните премини и сместувачките објекти на неопределен период, приземјувањето на авиокомпаниите, но и поради бројни други причини кои како резултат на пандемијата се превземаат кај нас или во другите држави; реализацијата на аранжманите онака како што се предвидени станува се понеизвесна, односно во моментов и невозможна. Токму поради оваа неможност за реалзиација на патувањата под објавените услови и утврдените термини, **со ова соопштение информираме дека е донесена генерална одлука сите наведени аранжмани да бидат откажани**.

На патниците кои имаат уплатено за некој од откажаните аранжмани, по нивно барање и контакт со агенцијата ќе им биде издаден **“вредносен ваучер”**, согласно насоките во владината уредба со законска сила за примена на законот за туристичката дејност за време на траење на вонредната состојба (Службен весник на РСМ бр.80 од 27.03.2020), како и дополнителните појаснувања пратени од Министерството за Економија на барање на туристичките коморски здруженија.
Ваучерите ќе бидат во износ на извршената уплата за туристичкиот аранжман и како алтернативен начин на рефундација ќе може да бидат пренаменети и искористени од страна на патниците за друг аранжман во организација на Аурора Турс кој ќе биде договорен меѓу патникот / клиентот и агенцијата организатор, во период најдоцна до 31.12.2021.

Врз основа на одредбите од Уредбата и дополнителните појаснувања и мислења дадени од страна на Министерството за економија - сектор за туризам и угостителство, во продолжение подетално ги презентираме условите и начинот за подигнување и користење на ваучерите.

- Сите туристички агенции кои ги имаат откажано своите аранжмани за време на траење на вонредната состојба се должни да издадат **нов ваучер** на корисникот (патникот) на туристичкиот аранжман. Истото се однесува и за отказите на аранжмани доставени од страна на патниците / клиентите.
- Ваучерите ќе се издаваат во **три примероци**, со рок на важење најдоцна до **31.12.2021 година.** *(еден примерок од Ваучерот ќе се достави и до Министерството за економија, за потребната евиденција).*
- Вредноста на ваучерот ќе биде во износ колку што била уплатата за откажаниот аранжман.
- Начинот на издавање на Ваучерите ќе се реализира во согласност на двете страни. Односно, туристичката агенција – организатор на аранжманот или овластената туристичка агенција за продажба (од една страна) и корисникот на ваучерот – патникот (од друга страна), ќе се договорат за: дестинацијата, терминот на реализација и времетраење на аранжманот.
- Издадениот ваучер, патникот ќе има можност да го искористи за **аражмани достапни во понудата на туристичката агенција (организатор на аранжманот).**
- Ваучерите кои ќе бидат издадени од страна на туристичките агенции, патниците ќе можат да ги подигнат лично во туристичките агенции каде имале извршено резервација и уплата на аранжманот, или по барање на патникот ваучер може да им биде испратен по електронски пат (e-mail).
- Ваучерите кои ќе бидат издадени на име на патникот кој ја извршил резервацијата и уплатата, би можеле да бидат преносливи, односно **Ваучерот може да се искористи и од страна на друг патник** по претходен договор меѓу патникот и туристичката агенција.

Би сакале да нагласиме дека ова не значи дека претстојното лето со сигурност нема да се патува, меѓутоа во интерес да ги заштитиме влоговите на клиентите мораме да се придржуваме до уредбата / одлукатата од Владата на СРМ. По завршување на вонредната состојба и нормализирање на условите за патување од земјата како и условите за влез и престој во дестинациите од интерес, Аурора Турс **под нови или ревидирани услови ќе ги објави сите или дел од пакет аранжманите за Лето 2020 година**.

Индивидуални аранжмани во посредство на Аурора Турс во 2020 година:

За сите индивидулани аранжмани направени во Аурора за хотели, крстарења, далечни патувања, “City Break” програми итн. ќе се применуваат условите кои давателите на услугите ќе ги понудат на корисниците на истите, согласно мерките и препораките на владите на земјите во кои треба да се реализира уплатениот аранжман.
*** Важно да се напомене дека индивидуалните аранжмани кои вклучуваат авионски превоз со некој од постоечките редовни авиопревозници мора да бидат третирани поинаку во делот на авионските билети. Авионскиот превоз е специфична материја каде важат посебни правила и услови, па затоа износот и начинот на кој патникот може да ги искористи уплатените средства за откажаните авионски билети го диктираат исклучиво самите авиокомпании, паради што ваучер систем во овие ситуации не важи. Детални информации за можностите за секоја карта одделно може да се добијат од страна на нашите стручни служби од авиошалтер.

Откажани пролетни аранжмани (Март – Мај 2020)

Информациите дадени во ова соопштение се однесуваат и на сите останати патници, кои имаат уплатени туристички аранжмани за пролетни патувања кои биле предвидени за реализација овој период (Март – Мај 2020), но се оневозможени да бидат реализирани и се откажани како резултат на вонредните мерки превземени од страна на властите или економските оператори.

Со оглед на динамичноста и неизвесноста во развојот на состојбите, ние ќе вложиме максимални напори да се прилагодиме на новонастанатата ситуација и да излеземе во пресрет на потребите и можностите на нашите патници и клиенти. Убедени сме дека со добри намери, взаемно разбирање и трпение ќе успееме мирно да ги надминеме сите недоразбирања, согласно законските правила и прописи.
Веруваме дека како и во многу други ситуации до сега, така и овој пат ќе најдеме сила, верба и начин да го надминеме овој предизвик и да продолжиме со заедничките активности кои вклучуваат безбедни, безгрижни и интересни патувања. А до тогаш, чувајте го Вашето здравје, бидете одговорни кон себе и кон околината и во добро расположение уживајте во друштвото на најблиските, нешто што за многу од нас стана реткост изминативе години.

Аурора Турс - Скопје
04.05.2020