

КОРИСНИ ИНФОРМАЦИИ ПОВРЗАНИ СО КОРОНА ВИРУС

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 на клиентите поединци, нашиот персонал, како и заедницата е наш највисок приоритет.

Во продолжение приложуваме некои информации во форма на прашања и одговори од областа на туризмот кои може да бидат од корист на нашите постоечки и/или идни клиенти.

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 продолжиме со заедничките активности. А до тогаш, уживајте во друштвото на најблиските, нешто што за многу од нас стана реткост во изминатите години.

Како да се заштитам од “Covid-19” (Коронавирус)?

Ве советуваме да ги следите последните препораки од надлежните јавни здравствени институции кои можете да ги пронајдете овде:

<http://zdravstvo.gov.mk/korona-virus/>

<https://www.iph.mk/>

Воедно, доколку се наоѓате во друга држава Ве молиме информирајте се и следете ги инструкциите и препораките издадени од локалните надлежни служби.

Дали е безбедно да се патува?

Безбедноста и здравјето во овие моменти се од највисок приоритет за нас. Доколку планирате да патувате во многу скоро време, Ве молиме редовно и внимателно да ги следите препораките и инструкциите на надлежните органи. Со оглед на променливоста и динамичноста на состојбите и препораките, како кај нас така и во другите држави, предлагаме да се обидете да го одложите патувањето, особено доколку истото треба да се реализира додека траат специјалните владини мерки за претпазливост.

Дали треба да го откажам мојот патување?

Патувањето треба да го откажете или истото ќе биде откажано од наша страна доколку насоките на надлежните органи се такви или доколку самите провајдери на услуги (авиокомпаниии, хотели, превозници, итн.) донесат одлука за прекин на услугите.

Доколку за регионот и периодот на Вашето патување нема конкретни рестрикции за патување издадени од надлежните органи, ниту има актуелни домашни или надворешни мерки кои би ја спречиле реализацијата на Вашето патување, ние препорачуваме да не го откажувате. Но во

AURORA Tours

+389 (0)2 3201 213 / 3201 214

W: aurora.mk E: aurora@aurora.com.mk & info@aurora.com.mk

случај патникот сепак да одлучи да поднесе барање за отказ на потврден аранжман, истото ќе биде третирано регуларно согласно законските одредби и општите услови на патување, секако со целосно разбирање на околностите кои довеле до таквата одлука. Важно е да се напомене дека за секој отказ или промена на патување преку нашата агенција мора да не информирате навремено. Превземање на самоиницијативни активности може да доведат до последици кои не би можеле да ги контролираме и/или санираме.

Во изминатите 15 дена имам посетено држава од висок или среден ризик, а треба да патувам преку агенцијата во наредните 14 дена, кои ми се опциите?

Листа на држави поделени според ризик од Коронавирус можете да најдете на страната на Министерство за Здравство на Република Северна Македонија.

<http://zdravstvo.gov.mk/korona-virus/>

Во случај да не сте во можност да го реализирате Вашето скорешно патување бидејќи неодамна сте посетиле држава од висок или среден ризик, ве молиме во најскоро рок да не контактирате директно со точни податоци и доказ каде и кога сте патувале (по потреба може да ви бидат побарани и дополнителни документи), а ние ќе направиме напори да го откажеме Вашето следно патување со минимални консеквенци. Воедно Ве информираме дека треба **задолжително да се пријавите и на засегнатите здравствени служби и да ги следите нивните препораки за самоизолација и други понатамошни чекори.**

Притоа би сакале да нагласиме дека Аурора како консолидатор на туристички услуги (пакет аранжмани, хотелски и/или авионски резервации) не ги креира правилата на отказ, односно истите се динамични и предмет на одобрување и потврда од страна на провајдерите на услугите. Особено специфична е динамиката на промена на постоечки резервации на авионски билети. Некои авиокомпаниии имаат политика на рефундација на средства, други на бесплатна промена на датуми на патување, некои може да се поригидни при барањата за отказ. Слично е и со хотелските резервации и / или други услуги. Затоа, Ве молиме контактирајте со нашиот стручен персонал и со трпение причекајте за оптимално решение на новонастанатата состојба.

Аурора Турс како Ваш партнер – организатор на патувања ќе направи се да ве информира и да да излезе во пресрет при процесот на отказ или одложување на патувањето, меѓутоа евентуални финансиски задршки и/или штети во форма на реални неизбежни трошоци причинети од отказот, остануваат на терет на патникот, согласно општите услови. Во случај на согласност и потврда за финансиска рефундација, ве информираме дека истата ќе биде реализирана откако на агенцијата истата ќе и биде исплатена од страна на провајдерот.

Авиокомпанијата го откажа / промени распоредот на мојот лет, што е следно?

Авионскиот превоз е специфична материја за која важат посебни правила и услови. Доколку дојде до промена на резервација на авионски билет издаден во Аурора Турс, Ве молиме стапете во контакт со нашите стручни служби од авиошалтер кои ќе ги проверат и образложат можностите кои Ви се на располагање и понатамошните чекори. Доколку Вашето патување е веќе започнато, Ве молиме проверете и почитувајте ги насоките кои ќе ви ги дадат авиокомпаниите или соодветните аеродромски служби.

AURORA Tours

+389 (0)2 3201 213 / 3201 214

W: aurora.mk **E:** aurora@aurora.com.mk & info@aurora.com.mk

Дали треба да бидам загрижен за мојот одмор?

Целосно сме свесни дека состојбата со Коронавирус може да предизвика одредена несигурност и неизвесност поврзана со патувањата, а состојбата, препораките и мерките се менуваат од момент во момент. Од таму и загриженоста е разбирлива и оправдана.

Како директно засегнати ние одблиску го следиме развојот на состојбите и Ве увериме дека не би ризикувале жртвување на здравјето на патниците преку реализација на пакет аранжман доколку за државата / регионот кој е предмет на патување има рестрикција или забрана за патување издадена од надлежните државни органи, или пак доколку внатрешните насоки во државата наложуваат да не се патува. Во таков случај аранжманот ќе биде откажан а уплатените средства ќе бидат пренасочени или рефундирани во согласност со општите услови за патување – во целосен износ или износ намален за реалните трошоци произлезени од откажувањето на аранжманот (доколку ги има) за кои агенцијата како организатор е обврзана да ги плати без право на рефундација.

Имам резервација за летен одмор која сакам да ја откажам заради страв од развојот на состојбите со Коронавирус во државата каде што живеам и/или државата каде што треба да птувам. Дали да го откажам одморот и на кој начин?

Во ваква ситуација се надеваме дека Вашиот одмор нема да го откажете како резултат на избрзана панична реакција и наш предлог е да се има трпение, но секако крајната одлука е дискреционо право на секој патник. За отказ на аранжман потребно и задолжително е патникот да достави писмена изјава дека го откажува договорениот аранжман; Групни поткази, откази на телефон, или откази без писмена изјава не се прифаќаат.

Она што треба да се знае и има предвид при носењето одлука за отказ заради корона вирусот е дека сите препораки и рестрикции за патување издадени од надлежни органи имаат локациска и временска рамка во која имаат важност.

Летните аранжмани во организација на Аурора остануваат во регуларен план за реализација и до овој момент не се планира отказ на ниту една летна програма заради Коронавирус. Ние секако активно ќе продолжиме да го следиме развојот на настаните и препораките кои би можеле да влијаат на нашата туристичко – аранжманска летна понуда. Доколку дојде до промена и ние како агенција не сме во можност да го реализираме Вашиот одмор, Ве информираме дека навремено ќе Ве контактираме и ќе ги образложиме причините и понатамошните можности, вклучувајќи ја можноста за рефундација на средствата и/или пренамена за друг аранжман.

Според наведеното, евентуални откази на потврдени постоечки резервации од страна на клиенти ќе бидат третирали согласно регуларните отказни процедури и одредби наведени во општите услови на патување. Би сакале да ги информираме патниците дека отказ на резервации на упит направени во “ран букинг” - период кога важат посебни ценовни и услови за резервација или отказ, може да повлечат финансиски задршки - пенали кои ќе треба да бидат покриени од страна на клиентот.

Што доколку се случи Коронавирус да се шири во хотелот / ресортот во кој престојувам?

Ве молиме внимателно и целосно да ги следите препораките и инструкциите кои се спроведуваат во хотелот и државата каде што се наоѓате.

Доколку развиете симптоми, колку и да се лесни, Ве молиме информирајте ги и следете ги насоките кои ќе ги добиете од локалните здравствени власти. Секако Ве замолуваме да бидете и во редовен контакт со нас.

Туку што се вратив од одмор, дали треба да се самоизолирам?

Најверојатно нема да треба, во зависност од државата каде сте патувале, но заради менливоста на состојбите наш совет е да ги следите последните актуелни препораки на надлежните здравствени органи.

Какво ќе биде работното време на агенцијата и кому да се обратам во врска моето патување во итни ситуации?

Согласно последните препораки, во периодот кој следува продажните места на Аурора Турс може да работат со поинаков (скратен) работен режим од редовниот. Доколку имате итна потреба да разговарате со наш агент во врска Ваша резервација преку Аурора, а работното време е поминато или канцелариските телефони се во моментот недостапни, Ве молиме користете ги следниве мобилни контакт броеви (само за итни ситуации и само за патници и резервации преку Аурора):

+389 75 432 872

+389 75 455 139

+389 75 498 423 – Само за авионски билети

Секако можете да не контактирате и преку мејл на следниве адреси:

info@aurora.com.mk

aviobileti@aurora.com.mk

Аурора Турс - Скопје

16.03.2020

AURORA Tours

+389 (0)2 3201 213 / 3201 214

W: aurora.mk **E:** aurora@aurora.com.mk & info@aurora.com.mk