

## СООПШТЕНИЕ ЗА ПАТНИЦИ

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. Здравјето е заедничка одговорност, па затоа ги следиме препораките и насоките на Министерството за Здравство, Владата и останатите надлежни институции чија цел во овие неизвесни времиња е да помогнат и да не насочат кон што полесно пребродување на овој глобален здравствен предизвик.

Несомнено последиците кон целокупната економија, 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 за најголемиот застој во глобалните туристички движења во досегашната историја. Затоа и пристапот кон решавање на одредени прашања и проблеми произлезени од мерките за безбедност на владите во светот, вклучително и на нашата влада 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. Дополнителните мерки кои се превземаат од страна на надлежните органи и институции се многу динамични и се менуваат често, од ден во ден, но сите се во насока кон привремен прекин на било какви туристички патувања.

Овој период додека се на сила посебните мерки поставени од властите, агенцијата ќе работи со ирегуларно време, односно одредени денови може да биде и целосно затворена за директен влез на странки, меѓутоа ние остануваме константно достапни преку нашите мејлови и контакт телефони за итни ситуации.

Нормално и очекувано е во вакви услови до нас како туристички субјект да пристигнуваат различни дописи, барања, соопштенија, изјави и приговори од страна на патници и клиенти кои со целосна или делумна уплата имаат резервирано валиден туристички аранжман преку нашата агенција.

Согласно тоа би сакале да ги информираме нашите патници и клиенти дека разгледувањето, и анализата на поединечните приговори и/или барања за отказ на аранжмани за патувања надвор од периодот во кои важат специјалните вонредни мерки, може да се одвива во отежнати околности и да резултира до пролонгирање на роковите за изработка на соодветни официјални одговори. Според тоа повикувањето на конкретни одредби и рокови од општите услови за патување во вакви вонредни околности не се целосно релевантен извор на облигациони права и

---

### AURORA Tours

Контакт Аурора Центар: (02) 3201 213 / 3201 214  
Контакт за итни ситуации: 075 432 872 / 075 455 139

W: [aurora.mk](http://aurora.mk) E: [aurora@aurora.com.mk](mailto:aurora@aurora.com.mk) & [info@aurora.com.mk](mailto:info@aurora.com.mk)

обврски за било која од договорните страни. Притоа би сакале да додадеме дека и крајните провајдери / даватели на услугите (авиокомпаниии, хотели, превозници, туроператори итн.) работат во слични вонредни околности, со намален или оневозможен капацитет, што дополнително го отежнува целокупниот процес. Во моментот, за сите засегнати страни во процесот на организација и реализација на патувањата, со итен приоритет се разгледуваат и решаваат ситуациите кои се директно засегнати, испроблематизирани или оневозможени од вонредните состојби.

Затоа, замолуваме, препорачуваме и апелираме до сите граѓани корисници на нашите услуги да ги согледаат и разберат овие сложени моменти и да се воздржат од праќање избрзани реакции, приговори и изјави поврзани со одредени аранжмани за патување за кои резервирале. Станува збор за ситуација која мора да биде третирана како виша сила и како таква не може во целост да се контролира и предвиди, ниту можеме индивидуално како граѓани, стопанственици или корисници на услуги да влијаеме на нејзиниот развој и одлуките кои се носат.

Во продолжение на ова соопштение ги презентираме генералните официјални ставови на ТА Аурора Турс поврзани со статусот на реализацијата на аранжманите на кои новонастанатата ситуација со корона вирусот има директно или индиректно влијание. Истите се донесени врз основа на соодветни законски прописи, официјални препораки и насоки дадени од страна на Владата на Република Северна Македонија, како и ставовите кои ги застапуваат коморските здруженија од областа на туризмот и АППТРМ кои изминатиот период беа во интензивна комуникација со Министерството за Економија. Како што е веќе и официјално објавено, оваа комуникација помеѓу организациите на туристичките субјекти и министерството резултираше со конкретна уредба со законска сила која штитејќи ги правата на патниците им овозможува да ги искористат уплатените средства за откажани аранжмани во форма на вредносни ваучери кои ги издаваат агенциите. Ставовите на ТА Аурора Турс се разликуваат во зависност од типот и врменската поставеност на аранжманот. Истите ги пренесуваме и обрзложуваме подолу:

#### **1. Аранжмани кои не може да бидат реализирани заради вонредноста на состојбите.**

Паричните средства уплатени за аранжманите кои требало да се реализираат во изминатиот период како и оние кои треба да бидат реализирани во периодот кој следува, но се оневозможени како резултат на вонредните мерки превземени од страна на властите или економските оператори; ќе бидат соодветно заменети и компензирани со вредносни ваучери, согласно уредбата која на 24.03.2020 ја презентираше Министерството за Економија. Ова се однесува за резервациите на аранжмани во организација на Аурора Турс – без разлика дали се направени директно во агенција или преку некоја од нашите партнер агенции / субагенти. Ваучерите ќе бидат во износ на извршената уплата 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.

\*\*\* 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

---

#### **AURORA Tours**

Контакт Аурора Центар: (02) 3201 213 / 3201 214  
Контакт за итни ситуации: 075 432 872 / 075 455 139

W: [aurora.mk](http://aurora.mk) E: [aurora@aurora.com.mk](mailto:aurora@aurora.com.mk) & [info@aurora.com.mk](mailto:info@aurora.com.mk)

откажаните авионски билети го диктираат исклучиво самите авиокомпани, 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.

Во случај властите да донесат други одлуки и одредби истите ќе бидат навремено искомунцирани со патниците и соодветно спроведени.

## **2. Летни аранжмани и останати патувања кои не се во период на важност на вонредна состојба и за кои во моментот нема препораки или мерки со кои би се компромитирала реализацијата**

Она што треба да се знае и има предвид при носењето одлука за отказ или промена на аранжман заради коронавирусот е дека сите препораки и рестрикции за патување издадени од надлежни органи имаат локациска и временска рамка во која имаат важност. За сега вонредната состојба во Македонија е со важност од 30 дена од моментот на прогласување и не може да се предвиди дали ќе биде продолжена.

Летните пакет аранжмани во организација на Аурора Турс остануваат во регуларен план за реализација и до овој момент не се планира отказ на ниту една летна програма заради Коронавирус.

Уплатените авансни парични средства за летните или други подоцнежни аранжмани на упит, особено оние резервирани во период на рани уплати (“Early Booking”) – период кога важат посебни и бенефицирани ценовни услови, се средства кои не можат да бидат рефундирани. Тоа се средства кои се веќе уплатени кај крајните субјекти – даватели на услугите (авио превозници, хотели, туроператори, итн.) и согласно општите услови организаторот има право да наплати отказни пенали во висина на уплатената аконтација.

Во случај на отказ на договор за летен пакет аранжман од страна на патник, како алтернативна опција агенцијата може да донесе процена и даде согласност дека има простор и можност да понуди дел од уплатениот износ или ако е возможно целиот уплатен износ да се пренасочи и искористи како уплата за некој друг термин или аранжман од понудата на Аурора Турс.

Во случај состојбите и развојот на ситуацијата со коронавирусот да ја оневозможат реализацијата и на (дел од) овие аранжмани и агенцијата е приморана да ги откаже истите, секако ќе излеземе со конкретен план на соодветни активности за рефундација во рамки на законските прописи и соодветните насоките и одредби од властите.

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. 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**

25.03.2020

---

### **AURORA Tours**

Контакт Аурора Центар: (02) 3201 213 / 3201 214  
Контакт за итни ситуации: 075 432 872 / 075 455 139

**W:** [aurora.mk](http://aurora.mk) **E:** [aurora@aurora.com.mk](mailto:aurora@aurora.com.mk) & [info@aurora.com.mk](mailto:info@aurora.com.mk)