

## ПРЕПОРУКЕ ПУТНИЦИМА И ПОСТУПАК РЕКЛАМАЦИЈЕ

### Пре уговарања туристичког путовања путници треба да:

- добро проуче опште услове путовања, програм путовања и потврду о гаранцији путовања које морају да добију од туристичке агенције организатора путовања, односно посредника у продаји туристичког путовања;

- воде рачуна о томе да усмене информације нису обавезујуће за агенцију, односно да је агенција дужна да пружи услуге које је навела у програму путовања и испуни обавезе које је предвидела општим условима путовања;

- ако имају посебне потребе и захтеве у односу на понуђени програм путовања (објекат, спрат, приступ за колица, инвалиде и сл.) и агенција се са њима сагласи, оне морају бити садржане у уговору о путовању;

- ако је могуће преко интернет претраживача провере добијене информације о програму путовања (на сајту туристичке агенције организатора тог путовања, других туристичких агенција које нуде исти смештај, на сајту одабраног хотела, односно смештаја, форуме и сл.);

- на сајту Агенције за привредне регистре провере податке о туристичкој агенцији: да ли је активна, њен годишњи финансијски извештај, колико дуго обавља послове туристичке агенције и др;

- на сајту Народне Банке Србије провере ликвидност туристичке агенције, како би избегли агенције које имају финансијске проблеме који се могу одразити на реализацију њиховог путовања.

- Туристичка инспекција није надлежна за контролу финансијских обавеза (дуговања и потраживања, начина и доспећа плаћања) туристичке агенције према својим партнерима. Наша препорука је и да путници избегавају туристичке агенције које су у блокади, јер оне самим тим не могу да извршавају финансијске обавезе према пословним партнерима у реализацији програма путовања.

### Приликом уговарања туристичког путовања путници треба да знају да:

- када уговарају путовање код туристичке агенције посредника, на понуђеном програму путовања утврде ко је организатор тог путовања (организатор и број лиценце мора бити наведени у програму путовања), јер је само туристичка агенција организатор путовања одговорна за реализацију тог уговора/путовања, а не посредник;

- истовремено са потврдом о путовању које су уплатили морају од агенције добити (непосредно или електронским путем) опште услове путовања и програм путовања, а да пријем потврђују својим потписом или електронским путем;

- потврда путовања коју добију од агенције мора да садржи податке о гаранцији путовања са подацима потребним за њено активирање као и податке о лицу овлашћеном за пријем рекламација за време трајања туристичког путовања Такође, важно је наведене податке имати код себе током путовања.

- је у њиховом интересу (није обавеза) да за путовање сами прибаве полису здравственог осигурања због високих цена лекарских услуга у иностранству, а евентуално и лично путно осигурање, односно осигурање од отказа и осигурање пртљага;

## **Током путовања:**

- у случају било ког одступања од уговореног програма путовања неопходно је да одмах на лицу места направе писани приговор представнику агенције, односно лицу задуженом за пријем рекламација, и прибаве могуће доказе за уговорене, а неизвршене услуге, јер је то основ за остваривање њихових права;

## **Поступак рекламације:**

- своја права прво остварују подношењем рекламације агенцији организатору путовања у року од 30 дана од дана утврђивања недостатака или осам дана од дана завршетка путовања. Рекамација путника мора да садржи опис недостатка, односно опис услуге за коју путник сматра да није извршена а уговорена је, и захтев за обештећење.

- За поднету рекламацију путник мора од агенције да добије писану потврду, или потврду о пријему рекламације електронским путем.

- на поднету рекламацију туристичка агенција је дужна да одговори у року од осам дана. Одговор мора да садржи одлуку да ли рекламацију агенција прихвата, изјашњење о захтеву путника и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана пријема рекламације, осим када из објективних разлога агенција од путника тражи и добије сагласност за продужење рока за решавање рекламације.

- у случају оправдане рекламације путника, агенција је дужна да (у договору са путником) путнику врати разлику између уговорене цене и цене снижене сразмерно неизвршењу услуге, у року не дужем од 15 дана од дана подношења рекламације;

- када није дошло до договора путника и агенције или путнику није у року враћен новац, незадовољни путник може да поднесе пријаву туристичкој инспекцији.

## **Поступање туристичке инспекције по пријавама грађана**

Пријаве грађана на уочене неправилности у области туризма и угоститељства и евентуално на незаконит рад туристичких инспектора, туристичка инспекција прима:

- у виду писаних представки на адресу:  
Сектор туристичке инспекције, Нови Београд, Омладинских бригада бр.1
- путем телефона дежурне службе број 011/3139-686, од 0.00h до 24.00h
- електронским путем на мејл : [turisticka.inspekcija@mtt.gov.rs](mailto:turisticka.inspekcija@mtt.gov.rs)

На сајту Министарства објављен је образац за достављање пријава грађана у електронској форми. на мејл : [turisticka.inspekcija@mtt.gov.rs](mailto:turisticka.inspekcija@mtt.gov.rs).

Туристички инспектор по пријави поступа приоритетно и утврђује чињенице, да ли је пријава путника основана, да ли и које услуге нису извршене или су непотпуно извршене, односно да ли постоји основ за сразмерно снижење цене и евентуално упућивање странака у постизању задовољавајућег договора, односно вансудског поравнања. О извршеној контроли и предузетим мерама подносилац пријаве се одмах

обавештава, по правилу писаним путем, а уколико пријавилац захтева и путем телефона.

Уколико се у току контроле туристичке инспекције путник и туристичка агенција не договоре, туристички инспектор подноси захтев за покретање прекршајног поступка против организатора путовања због непридржавања програма путовања и неизвршавања уговорене услуге, као и због тога што путник није био обештећен у прописаном року. Запрећена казна је од 100.000 до 450.000 динара за правно лице, односно 10.000 до 25.000 динара за одговорно лице у правном лицу, односно од 100.000 до 350.000 динара за предузетника.

Туристички инспектор, иако је утврдио да је пријава путника оправдана, нема овлашћење да наложи агенцији да оштећеном путнику врати разлику у цени, тако да надаље путник може да оствари своја права и разлику у цени договори са агенцијом у вансудском поравнању или да поднесе тужбу надлежном суду