

OBAVEŠTENJE O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJA

usaglašavanje sa Zakonom o zaštiti potrošača RS (dopuna cenovniku za letovanje)

Za vreme trajanja turističkog putovanja, na odstupanje od ugovora, potrošač ukazuje organizatoru, lokalnom predstavniku organizatora i lokalnoj agenciji na koju je organizator uputio potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći. **POTROŠAČ NE MOŽE DA ZAHTEVA UMANJENJE CENE AKO NESAVESNO PROPUSTI DA UKAŽE NA Odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga za vreme trajanja turističkog putovanja.** Potrošač je dužan da organizatora, lokalnog predstavnika organizatora ili lokalnu agenciju na koju je organizator uputio potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, u pisanoj formi, na papiru ili na drugi odgovarajući način, obavesti o nedostacima izvršenih usluga, najkasnije u roku od mesec dana od dana utvrđivanja nedostataka. Ako potrošač propusti da blagovremeno obavesti organizatora o nedostacima pruženih usluga ne može zahtevati umanjene cene iz člana 104. ovog Zakona, raskid ugovora iz člana 105. ovog Zakona i naknadu štete iz člana 107. ovog Zakona, osim ako se odgovornost za propuštanje roka iz stava 1. ovog člana ne može staviti potrošaču na teret. Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.). Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

MESTO ODREĐENO ZA PRIJEM REKLAMACIJA: „ATIC TOURS“ d.o.o. Novi Sad, Kosančić Ivana 2; atic@eunet.rs; +38121466530. Ovlašćena osoba za prijem reklamacija je Radmila Atić, dok u njenom odsustvu, ovlašćene osobe za prijem reklamacija su Gordana Atić Šimala i Bojan Radišić.

ODUSTANAK POTROŠAČA OD PUTOVANJA:

Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora na način, kako je zaključen Ugovor. Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (do 90 dana pre početka putovanja), Organizator ima pravo naknade administrativnih troškova (Zakon o zaštiti potrošača Član 99, stav 1 i 2). Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno, i to: Ako se putovanje otkáže od 90 do 45 dana pre početka putovanja organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova (minimalan iznos od 3.000,00 dinara), 10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja, 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja, 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja, 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja, 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja, 100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja. Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledeća skala otkaza i to: a. kod brodskih krstarenja: 5% a najmanje 60,00 eur do 91 dana pre početka putovanja, 15% od 90 do 45 dana pre

početka putovanja, 30% od 44 do 29 dana pre početka putovanja, 50% od 28 do 15 dana pre početka putovanja, 80% od 14 do 7 dana pre početka putovanja, 95% od 6 do 3. dana pre početka putovanja, 100% na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta; b.za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đlačke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor: 5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja, 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja, 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja, 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja, 100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, ne dobijanje vize, ne plaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: - iznenadne bolesti Putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, rođenog brata ili rođene sestre Putnika, usvojenika i usvojioca; smrti putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, rođenog brata ili rođene sestre putnika, usvojenika i usvojioca - poziva za vojnu vežbu Putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanićno proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slućajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprećenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine i specijaliste, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izrićito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slućajevi lokalnih teroristićkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neoćekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zakljućenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lećenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slućaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku administrativnih troškova troškova u fiksnom iznosu od 3.000 dinara po Ugovoru (Zakon o zaštiti potrošaca Član 99, stav 1 i 2).. Organizator je, u slućaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zakljući Ugovor. U slućaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravaća.Kod odustanka od Ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

Nakon otpoćinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja, Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene, neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznaćajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere, kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okonćanja turistićkog putovanja

bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije zakonom obavezno i to osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje, samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da mu je informisan i upućen na obezbeđenje, paketa putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima garancije putovanja u visini 300.000 eura, kojom se za slučaj A) insolventnosti Organizatora putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i za slučaj; B) naknade štete obezbeđuje naknada štete, koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja: 1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja.

Period pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Garancija po Ugovoru o Garanciji putovanja i davanja saglasnosti za izdavanje bankarske garancije broj 0098/2020 od 03.11.2021. zaključenog sa Primaocem garancije Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14, Broj bankarske garancije 5401998315 od 02.12.2021. Erste bank a.d. Novi Sad, ul. Bulevar olobođenja 5, matični broj 08063818. Primalac bankarske garancije može pozvati banku na plaćanje u periodu koji ne može biti duži od šest meseci, računajući od datuma kada je bankarska garancija prestala da važi. Korisnik bankarske garancije, putnik aktivira bankarsku garanciju bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka propisanog slučaja preko Primaoca bankarske garancije Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011 3228 686, pisanim putem ili telegramom na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: garancijaputovanja@yuta.rs. (Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTE.)

Uz program važe Opšti uslovi putovanja organizatora putovanja – YUTA standard. Aranžman je rađen na bazi od minimum 45 prijavljenih putnika i usled nedovoljnog broja putnika organizator putovanja ima

pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana pre termina polaska. Molimo Vas da pažljivo pročitate Opšte uslove putovanja.

ATIĆ TOURS
Gordana Atić Šimala, direktor