

Рок за подношење приговора

Добро је за вас што се по питању рока у којем треба да поднесете пријаву наши закони међусобно не слажу, па се гледа који је рок повољнији за путника. Закон о туризму каже да је рок за подношење приговора осам дана од повратка са путовања, а Закон о заштити потрошача наводи да је рок месец дана од дана када сте уочили недостатак. То значи да, ако је аранжман трајао 28 дана, а ви сте недостатак на који се жалите приметили првог дана, имате рок од осам дана од повратка са пута да поднесете приговор, без обзира што ће пре тога истећи онај рок од месец дана. Ако је пут трајао три дана, а ви сте тек последњег дана доживели непријатност, имате месец дана да се жалите, иако ће онај рок из Закона о туризму од осам дана истећи много пре тога.

Закључак

Агенција је дужна да вам у року од 15 дана од дана подношења пријаве упути писмени одговор и, уколико закључи да је приговор основан, исплати разлику у цени и евентуалну накнаду штете. Уколико одбије ваш приговор, или га прихвати али вам не исплати новац, или пропусти рок од 15 дана да вам одговори, заштиту својих права можете да потражите у туристичкој инспекцији или организацији потрошача у свом граду, односно најближем месту.



АКТИВНИ ПОТРОШАЧИ

информисање, образовање, саветовање
и помоћ потрошачима у решавању
проблема потрошача

ЛЕСКОВАЦ 16000

Градска организација потрошача Лесковац
Војводе Мишића 22
Тел. (016) 256-859
Моб.тел. 063 858 02 05
E-mail: milic.markovic@gmail.com

НИШ 18000

Центар за заштиту потрошача «Форум»
Генерала Боже Јанковића 9/III
Тел. (018) 525-040
Моб.тел. 064 11 97 301
E-mail: forumsavetovaliste@open.telekom.rs

БЕОГРАД 11000

Покрет за заштиту потрошача
Савска 9/III
Тел. (011) 76-21-338; 76-16-338
E-mail: pokretp@infosky.net

ЈАГОДИНА 35000

Организација потрошача Јагодине
Максима Горког 5
Моб.тел. 069 234 34 00; 064 653 24 31
E-mail: office@japotrosac.org.rs

www.aktivnipotrosaci.info



Стварање овог лифлета помогла је Европска унија
Садржај лифлета је искључива одговорност
Градске организације потрошача Лесковац
и не представља ставове Европске уније

И ТУРИСТИ СУ ПОТРОШАЧИ



Делегација Европске уније у Републици Србији
у оквиру пројекта "Подршка цивилном друштву"
који финансира Европска унија

Туристи, као и сви потрошачи, обично имају основна очекивања о врсти и квалитету услуге која ће им бити понуђена на конкретној дестинацији. Та очекивања су углавном формирана кроз туристичке огласе, рекламе, брошуре, масовне медије и неформалне разговоре са пријатељима и рођацима. У мери у којој је испуњено туристичко задовољство на крају ће бити одређен ниво тог задовољства. Ако су укупне особине, за време и после посете премашене или очекиване, тада се сматра да је туриста задовољан. Али ако су укупне особине мање од очекиваних, тада је туриста незадовољан. Задовољство купаца све више постаје истакнут проблем у већини услужних делатности.

Закон о заштити потрошача обавезује даваоце туристичких услуга (агенције, хотеле, домаћу радиност и друге) да:

- своју услугу понуди на начин којим потрошача јасно и недвосмислено обавештава о врсти и квалитету услуге према утврђеној спецификацији,
- цену утврде на начин који потрошача не доводи у заблуду.

Пре куповине и коришћења туристичких услуга мора да знате да никакве усмене гаранције и обећања нису обавезујућа нити се на основу њих можете жалити (уложити рекламацију).



Ако у току путовања не буде све онако како пише у уговору о путовање, да би добили оно што сте платили прво треба да уложите рекламацију представнику агенције (који мора бити присутан током путовања) и да од њега тражите да реши проблем. Ако ипак до краја пута не добијете оно што сте платили, треба да поднесете приговор агенцији и да тражите да вас новчано обештети.

Неке агенције су у општим условима путовања предвиделе околности под којима се путник унапред одриче потраживања према њима, укључујући и накнаду штете, или су за неке специјалне понуде („first minute“, „last minute“...) предвиделе да се унапред одричете права на приговор. То није у складу са Законом о облигационим односима, члан 870, и агенција нема право да се позива на те одредбе, нити ће се суд обазирати на њих.

Рекламација на лицу места



Све рекламације које имате треба да упутите представнику агенције који прати групу са којом путујете или локалном представнику у месту које посећујете. У случају да представник агенције није доступан, треба да се пожалите локалним пружаоцима услуга (власнику хотела или апартмана или возачу аутобуса), а уколико вам и нико од њих не изађе у сусрет, треба да контактирате директно са агенцијом. Довољно је да кажете у чему је проблем, не морате да пишете жалбу.

Важно је да обавестите агенцију чим сазнате да нешто није како треба, јер касније, када се вратите са пута и поднесете приговор, нећете моћи да добијете умањење цене ако се утврди да је нисте обавестили иако сте могли.

Погледајте у општим условима путовања да ли је представник агенције дужан да вам приликом рекламације изда потврду о недостатку, јер ако је то предвиђено, без те потврде после нећете моћи да се жалите (осим ако је представник одбио да вам је изда).

Приговор агенцији када се вратите с пута

Ако проблем није решен током путовања и у прописаном року, имате право да поднесете писмени приговор агенцији, а којим ћете објаснити шта се десило и колико умањење цене тражите. Осим што ћете тражити да вам агенција врати новац који вам је наплатила за део услуга који вам није пружила, можете да тражите да вам надокнади штету ако сте је због њених пропусти претрпели.

Све захтеве за обештећење треба да упутите агенцији која је организатор путовања, чак и када је за пропусти крив неко од њених пословних партнера који су били одговорни за испуњење дела аранжмана. Сваки путник подноси пријаву за себе (осим малолетне деце, за коју то раде родитељи) и агенција не мора да разматра групне рекламације.

Поред потписане потврде о неотклањању недостатка (ако је она предвиђена општим условима путовања), уз приговор ћете доставити и рачуне о плаћеним трошковима и друге доказе које имате. У случају да не поднесете потребне доказе, агенција ће вам наложити да комплетираете приговор у одређеном року, а ако то не учините, приговор ће бити одбачен као неоснован.

Ако не поднесете приговор, већ се одмах обратите туристичкој инспекцији, организацији потрошача или суду, они ће вас упутити да се прво жалите агенцији, а ако су у међувремену истекли рокови за приговор, нећете моћи да остварите своја права.

