**ПРЕПОРУКЕ ПУТНИЦИМА И ПОСТУПАК РЕКЛАМАЦИЈЕ**

**Пре уговарања туристичког путовања путници треба да:**

* добро проуче опште услове путовања, програм путовања и обавештење 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 оргaнизатора 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 њеним 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 морају 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 као и потврду о гаранцији путовања, а да пријем потврђују својим потписом или електронским путем;
* пре путовања морају од агенције добити име, број телефона и друге податке о локалном представнику агенције, као и да је важно те податке имају 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 писмени приговор представнику агенције 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. Рекамација путника мора да садржи опис недостатка, однасно опис услуге за коју путник сматра да није извршен 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

На сајту Министарства објављен је образац за достављање пријава грађана у електронској форми. на мејл : 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 150.000 до 500.000 динара за правно лице, односно 30.000 до 60.000 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