



REPORTER



Letnje teme

PRAVA I OBAVEZE TURISTA

Poštovani potrošači

i junjski broj našeg časopisa posvetili smo letnjim temama. Verujemo da će vam informacije o pravima i obavezama turista, kao i rezultati testiranja krema za sunčanje, kolega iz Nemačke organizacije Stiftung Warentest, pomoći da godišnji odmor lakše isplanirate i ugodnije provedete. Kako je kriza pogodila i turističku privredu, to su mnogi snizili cene, što potrošačima - turistima, pruža šansu da uz dobro informisanje ipak odu na godišnji odmor i sa manje novca, ali ne na uštrb kvaliteta turističkih usluga. U pripremi ovog broja od velike pomoći su bile informacije koje smo dobili od nadležnog Ministarstva ekonomije i regionalnog razvoja i turističke inspekcije.

Redakcija

KO JE POTROŠAČ TURISTA

Da bi ste bili potrošač turista neophodno je da koristite njihove usluge i da za to imate adekvatan dokaz, račun ili ugovor. S druge strane Zakon o zaštiti potrošača obavezuje davaoce turističkih usluga (agencije, hotele, domaće radinost i druge) da:

- svoju uslugu ponudi na način kojim potrošača jasno i nedvosmisleno obaveštava o vrsti i kvalitetu usluge prema utvrđenoj specifikaciji
- cenu utvrdi na način koji potrošača ne dovodi u zabludu

Pre kupovine i korišćenja turističkih usluga mora da znate da nikakve usmene garancije i obećanja nisu obavezujuća a niti se na osnovu njih možete žaliti (uložiti reklamaciju)

ANKETA



AFORIZMI

Srbija je zemlja izobilja.
U njoj ima što nigde nema.

Mi smo bili goli i bos
dok ste vi o nudizmu sanjali.

Balkanska krma je
turistička atrakcija.
Ko omrkne - ne osvane.

U turističkoj ponudi
obećavaju brda i doline,
jer su Potemkinova sela prenaseljena.

Izoštrite sliku!
Da vidimo mrlju.

Kad bi zlatna ribica
ispunjavala svaku turističku želju,
bila bi som.

Dok Srbi ne izbere mesto pod Suncem,
nebesko telo promeni putanju.

Ilija Markovi



Frankfurtska lista

EVROPSKI STANDARDI ZAŠTITE TURISTA



Evropski propisi o putovanjima i paket aranžmanima uspostavili su visoke standarde zaštite potrošača turista, a turooperatore u inili odgovornim za: manjkav odmor, fizičke povrede na putu i tokom odmora i oštećenja imovine turista. Što znači da odgovornost za kvalitet ugovorene usluge ne mogu da prebace na druge uesnike; hotele, prevoznike, ...Stoga su svi oni koji pružaju turističke usluge poželjno sklapanje veoma precizne ugovore, kako bi se zaštitili od tužbi za nadoknadu štete, što je doprinelo povećanju kvaliteta turističkih usluga u celini

Evropske smernice ne propisuju tačan iznos naknade štete na koju potrošač ima pravo, pa je u Nemačkoj taj problem rešen, a primenjuju ga i druge zemlje, tako što je državni sud u Frankfurtu doneo opsežnu tabelu tzv. Frankfurtsku listu. U njoj su navedene najčešće manjkavosti u izvršenju ugovora i procenat naknade od visine plaćene cene, koji je u takvim slučajevima turooperator dužan da isplati potrošaču. Frankfurtska lista podeljena je po grupama: I grupa - SMEŠTAJ, II grupa - ISHRANA, III grupa - PREVOZ i IV grupa - OSTALO.

Svaka grupa sadrži spisak nedostataka (koji se menjaju na osnovu prakse), naznačen procenat obeštećenja i zapažanja koja valja uzeti u obzir u postupku žalbi.

Izvod iz Frankfurtske liste

Vrsta usluge	Nedostaci	Procenat	Zapažanja
I. Smeštaj	Nedostaci u opremljenosti sobe		
	a) premala površina	5 - 10	U zavisnosti od doba godine
	b) nema balkona	5 - 10	
	c) bez pogleda na more	5 - 10	
	d) bez (vlastitog) kupatila/WC	15 - 25	
	e) bez (vlastitog) WC	15	
	f) bez (vlastitog) tuša	10	
	g) bez klima uređaja	10 - 20	
	h) bez radija/televizije	5	
	i) preskroman nameštaj	5 - 15	
	j) oštećenja (pukotine, vlaga)	10 - 50	
k) gamad u sobi (žohari, mravi i sl.)	10 - 50		

TURISTIČKE AGENCIJE

U Srbiji ima nekoliko stotina turističkih agencija. Licencu za njihov rad izdaje nadležno Ministarstvo ekonomskog i regionalnog razvoja, a nadležni ministar im oduzima licencu ukoliko se ogreše o zakon. U tom slučaju agencija gubi pravo organizovanja putovanja, ali može da radi kao posrednik.

Obaveze turističkih agencija: da utvrdi opšte uslove koji sadrže prava i obaveze organizatora putovanja i putnika, prava putnika u slučaju otkazivanja putovanja, izmenu ugovorene cene, postupak, rokove i obaveze organizatora putovanja u vezi sa reklamacijom putnika zbog neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga obuhvata njihovim programom putovanja i druge elemente koji tre-

ba da omogućavaju putniku potpunu obaveštenost o sadržaju i uslugama.

Pre potpisivanja ugovora posebno proverite:

- bonitet agencije, njenu licencu i od kada je izdata, to mora biti navedeno u programu putovanja
- kako je zaštićen vaš novac od trenutka uplate do početka korišćenja aranžmana
- obaveze u slučaju bankrota organizatora putovanja
- kako je regulisano pitanje reklamacije
- podatke o kategoriji smeštajnog objekta, jer se oni utvrđuju po nacionalnom zakonodavstvu, pa se standardi konfora razlikuju od zemlje do zemlje za istu kategoriju smeštajnog objekta.

KOME I KAKO SE ŽALITI

Ako smatrate da niste dobili kvalitet usluge koju ste platili žaliti se možete Turisti koj inspekciji, u Ministarstvu ekonomije i regionalnog razvoja i Arbitražnom sudu YUTE (Nacionalna asocijacija turističkih agencija) ako je to predviđeno ugovorom koji ste potpisali sa agencijom.

Ali pre podnošenja žalbe, prvo morate da se obratite i uložite prigovor (reklamaciju) onome kome ste usluge koristili. To možete da uradite tko koriste usluge (putovanja), i u roku od osam dana od dana završetka odmora (putovanja). Ako davalac turističkih usluga smatra da je vaš prigovor opravdan, obavezan je da vam u roku od 15 dana, od dana podnošenja prigovora, vrati novac u iznosu koji je srazmeran neizvršenoj usluzi.

Ako ne prihvati vaš prigovor, tek onda se možete žaliti, podnošenjem prijave Turisti koj inspekciji ili Arbitražnom sudu YUTE uz uplatu troškova arbitraže koji iznose 1.500,00 din (osim ako ne zahtevate angažovanje dodatnih eksperata i sl.)

Nadležnosti turističkih inspekcija

Turisti koji inspektor, postupaju i po prijavi, utvrđuju činjenice, ali nije ovlašćen da naloži agenciji da obešteti putnika, niti da utvrdi iznos srazmernog sniženja cena putovanja, već se stranke o tome sporazumevaju. On samo može posredovati i pružiti pomoć strankama u sporazumevanju tj poravnanju. Dakle, inspektor utvrđuje da je nastao osnov za srazmerno sniženje cena i posreduje da se postigne zadovoljavajuć dogovor. Ako, međutim, do dogovora ne dođe, turisti koji inspektor podnosi zahtev za pokretanje prekršajnog postupka protiv organizatora putovanja zbog nepridržavanja programa putovanja i neizvršavanja ugovorene usluge, kao i zbog toga što putnik nije bio obeštćen u propisanom roku. Naknadu materijalne i nematerijalne štete nastale neizvršenjem ugovora o organizovanju putovanja oštećeni uvek može da pokrene tužbom podnetom nadležnom sudu.

Nadležnosti Arbitražnog suda YUTE

U nadležnosti Arbitražnog suda YUTA je utvrđivanje osnovanosti zahteva i to samo putnika iz jednog ugovora o putovanju, a ne grupne žalbe putnika, za naknadu materijalne štete i sniženja cena na ime neizvršene, odnosno delimično neizvršene usluge iz programa putovanja. Zahtevi za naknadu nematerijalne štete (za izgublenu dobit, duševnu bol, izgubljeno vreme i slično), ne mogu biti predmet arbitražnog postupka, već sudskog postupka i veštačenja pred nadležnim sudom, ali se može pred Arbitražom postići mirenje uz saglasnost stranaka u sporu. Dok se ne završi arbitražni postupak, stranke u sporu ne mogu istovremeno pokrenuti sudski ili neki drugi postupak, niti obavestavati medije. Napominjemo da arbitražna presuda ima snagu sudske presude i da se izvršava prema propisima o izvršnom postupku. Nezadovoljna stranka u drugostepenom postupku pred nadležnim sudom može pokrenuti postupak za poništaj arbitražne presude. (izvor informacija www.YUTA.rs)

DOMAĆI TURISTI SE RETKO ŽALE

Od 3-5% evropskih turista se žali na kvalitet turističkih usluga. U Srbiji je taj procenat daleko manji sudeći prema informacijama Turističke inspekcije i YUTE.

Tokom 2008 godine Turistička inspekcija je primila 1.437 prijavi građana koje su rešavane po prioritetu i to 1.003 za ugostiteljstvo i 434 za turističke agencije.

Od 217 (50%) opravdanih prijavi protiv turističkih agencija, principom medijacije, inspekcija je ostvarila da su u 152 (70%) slučajeva turističke agencije putnicima vratile ukupno 3.093.000,00 dinara za ugovorene i plaćene a neizvršene ili nepotpuno izvršene usluge, a u ostalim opravdanim slučajevima gde nije došlo do dogovora, inspektori su podneli zahteve za pokretanje prekršajnog postupka.

Na inicijativu turističke inspekcije tokom 2008. godine 7 turističkih agencija je izgubilo licencu za rad.

U toku 2008. godine, u YUTU je pristiglo ukupno 124 prigovora na neadekvatnu realizaciju aranžmana, za ukupno 38 agencija - članica YUTE. Veći deo pristiglih prigovora rešen je mirnim putem između putnika i organizatora turističkog putovanja. U 38 slučajeva podnosioci prigovora su, u skladu sa Pravilnikom o Arbitraži YUTA, podneli tužbu za pokretanje arbitražnog postupka.

Pokrenuto je 38 tužbi protiv 20 agencija na osnovu kojih su donete sledeće presude: 31 tužba je delimično usvojena, 5 tužbi je rešeno na Arbitraži po osnovu poravnanja, 1 tužba je odbijena zbog nenadležnosti Arbitraze i 1 tužba je povučena.

Korisni sajtovi

Pre nego što odete u bilo koju turističku agenciju dobro bi bilo da pogledate i ove sajtove, jer vam mogu biti od pomoći pri donošenju konačne odluke.

www.merr.sr.gov.rs

Ministarstvo ekonomskog i regionalnog razvoja, gde se nalazi i Turistička inspekcija

www.serbia-tourism.org

Turistička organizacija Srbije

www.YUTA.rs

Nacionalna asocijacija turističkih agencija

PRAVILA I ZA DOMA U RADINOST

Veliki broj naših potrošača-turista koristi usluge domaće radinosti, ali mali broj njih traži od domaćina dokaze o kategorizaciji i kvalitetu njihovog smeštaja. U najvećoj meri problemi vezani za smeštaj i kvalitet usluge rešavaju se na licu mesta sa domaćinom. Naravno ne mora da bude, i nije kada su u pitanju strani turisti koji koriste usluge domaće radinosti u Srbiji. Zakon o turizmu regulisao i ova pitanja. Pod domaćinom radinošću u podrazumeva se; smeštaj i iznajmljivanje turistima kuća, stanova, apartmana i soba za odmor, kao i pripremanje i usluživanje hrane. Oni koji se bave domaćinom radinošću (do 30 ležajeva) moraju ispunjavati propisane zdravstvene uslove, biti kategorisani, i imati sklopljen ugovor (dozvolu) za bavljenje ovim poslom.

Vlasnici domaće radinosti u obavezi su da: istaknu oznaku kategorije objekta, održavaju i pružaju kvalitet usluge predviđene za tu kategoriju, vidno istaknu cene usluga koje pružaju, kao i cene boravišnih taksi, utvrde normative hrane i vode evidenciju gostiju.

Kategorije objekata domaće radinosti

4 zvezdice podrazumevaju zaseban ulaz, parkiralište, telefon ili mogu koristiti enja telefona, tv prijamnik, sobe sa samo dva ležaja i kupatilo u sastavu sobe, obezbeđeno išćenje jedanput dnevno, menjanje posteljine svaki drugi dan, a peškira svaki dan

3 zvezdice podrazumevaju zajednički ulaz sa vlasnikom, radio prijamnik i tv prijamnik, sobe sa tri kreveta i zajedničko kupatilo na svakih 6 kreveta, obezbeđeno išćenje svaka tri dana, menjanje posteljine svakih sedam dana, a peškira svakih drugi dan.

2 zvezdice, podrazumevaju sobe sa tri kreveta i zajedničko kupatilo na svakih 10 kreveta, obezbeđeno išćenje svakih sedam dana, menjanje posteljine svakih sedam dana, a peškira svaki treći dan.

1 zvezdicom, podrazumevaju sobe sa najviše 4 kreveta i zajedničko kupatilo na svakih 16 kreveta, iste se jednom nedeljno, posteljina se menja jednom nedeljno, a peškiri se menjaju svaki treći dan.

