

OBAVEŠTENJE O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJA (sa izvodima Zakona o zaštiti potrošača)

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 umanjene 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 Zakona o zaštiti potrošača, 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 reklamacije, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa ili slip i sl.). Prodavac je dužan da najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

MESTO ODREĐENO ZA PRIJEM REKLAMACIJE

Bravotours d.o.o Leskovac, Bulevar Oslobođenja 76, TC Dezert, 16000 Leskovac

tel. 381/16/244-222, 16/243-448

fax 381/16/244-222

mail: bravotours@gmail.com

Ovlašćeno lice: Spasić Snežana, a u odsustvu Vasiljević Vesna, Nikolić Suzana.

ODUSTANAK POTROŠAČA OD PUTOVANJA (sa izvodima Zakona o zaštiti potrošača)

Ako potrošač odustane od ugovora zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor kao i u slučaju ako potrošač organizator odnosno posrednik obezbedi odgovarajuću zamenu, organizator ima pravo isključivo na naknadu stvarnih troškova.

Okolnosti iz prethodnog stava smatraće se iznenadna bolest i smrt putnika i njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji a u pobočnoj liniji do drugog stepena zaključno bračnog druga ili tazbinskog srodnika do drugog stepena zaključno usvojenika, usvojioca, elementarna nepogoda, zvanično proglašeno vanredno stanje zemlje putovanja.

Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru.

- GENERALNI IZNOS NAKNADE je izražen procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja i to:
- naknada samo učinjenih administrativnih troškova, ako se putovanje otkáže do 45 dana pre početka putovanja (blagovremeni odustanak), 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.

Ako je nekim drugim stavom ugovora utvrđena specifična skala za hotel koji je predmet rezervacije, primenjuje se specifična skala a generalna skala nije važeća.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu Organizator ima depozit u visini od 5.000 eur i garanciju putovanja za kategoriju licence A25 u iznosu od 250.000 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 broj 0034/2020 od 10.01.2020. zaključenog sa ugovaračem osiguranja Nacionalnom asocijijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14, Polisa broj 300068766 od 25.01.2020. Akcionarskog društva za osiguranje "DDOR Novi Sad", a važeća je od 01.01.2020.godine Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011/3228-686, 011/3228-687, 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.)