

Šta turisti treba da znaju o svojim pravima

Poštovani potrošači – korisnici turističkih usluga

U ovom tekstu su data prava i obaveze koje vi kao turisti imate prema **Zakonu o zaštiti potrošača BiH** (u daljnjem tekstu Zakon). Sve turističke agencije i organizacije (u daljnjem tekstu organizacije-organizatori), koje pružaju turističke usluge obavezne su da vaša zakonska prava poštuju, a vi svoje obaveze. Zbog toga je potrebno da se detaljno, prije sklapanja bilo kakvog ugovor (aranžmana), upoznate sa svojim pravima koja su data u ovom tekstu koji je izvod iz Zakona.

Vaša prava i obaveze su:

1. Turistički paket aranžmani su oni ugovori o putovanju koji obavezuju organizatora putovanja da pruži korisniku najmanje dvije usluge, i to prevoz i smještaj kao i druge turističke usluge koje čine dio ukupne cijene, s tim da je korisnik dužan platiti organizatoru putovanja jedinstvenu cijenu.

Ugovori iz prethodnog stava isključivo se odnose na putovanja koja traju duže od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje (član 79. Zakona)

2. Organizacija u svom programu putovanja mora dati **razumljive, tačne i jasne informacije o cijeni putovanja, kapari, roku za plaćanje preostalog iznosa kao i sledeće podatke ukoliko su bitni za ugovor:**

- **odredište;**
- **vrsta prevoznog sredstva, njegove oznake i razred;**
- **smještaj (vrsta, položaj, kategorija ili udobnost);**
- **ishrana;**
- **opis prevoznog puta;**
- **broj dana i noćenja u aranžmanu;**
- **uslovi koji se odnose na viziranje pasoša za građane BiH, kao i informacija o medicinskim i policijskim formalnostima;**
- **minimalni broj učesnika putovanja, (ukoliko je to uslov), kao i informacije o konačnom roku prije odlaska kada se korisnik mora pismeno informisati (obavjestiti) da minimalan broj učesnika nije dostignut te da se putovanje ne može realizovati;**
- **ostali podaci važni za krisnika (klima, vrsta valuta i dr.);**

Podaci objavljeni u programu su obavezujući za organizatora putovanja, ali organizator može izvršiti izmjene pod uslovom da je to pravo sebi rezervisao u programu. **Organizator putovanja i korisnik se mogu dogovoriti o uslovima aranžmana koji su drugačiji od onih koji su navedeni u programu** (član 80. Zakona).

3. Prije zaključenja ugovora organizator putovanja mora informisati korisnika o sledećem:

- **zahtjev za viziranje pasoša, a posebno o vremenu potrebnom za dobijanje vize;**
- **medicinske i policijske formalnosti.**

Korisniku treba da budu saopštene sve ugovorne odredbe prije zaključenja ugovora i mora mu se uručiti primjerak ugovora (član 80. i 81. Zakona)

4. U momentu zaključenja ugovora ili neposredno nakon toga, organizator putovanja mora izdati korisniku **potvrdu o putovanju** koja mora da sadrži pored cijene, uslova plaćanja i ostalih podataka o putovanju iz člana 80. Zakona sledeće:

- **konačno odredište ili, ukoliko putovanje ima više odredišta, navesti ih zasebno sa vremenima boravka i datumima;**
- **datum i planirana vremena odlaska i polaska;**
- **posjete, ekskurzije i druge usluge uključene u cijenu aranžmana;**
- **obavještenje o rezervisanom pravu na izmjenu cijene i faktora koji utiču na njihovo formiranje, kao i činjenicama koje ne uključuje cijena putovanja;**
- **ugovoreni posebni zahtjevi korisnika;**

- ime i adresa organizatora putovanja;
- ime, adresa i broj telefona lokalnog predstavnika putovanja kome se korisnik može obratiti za pomoć po potrebi, a u slučaju da nema nikakvog predstavnika, broj telefona za hitne pozive;
- informacije o mogućoj uplati osiguranja za pokriće troškova u slučaju otkazivanja aranžmana od strane korisnika zbog povreda, bolesti, smrtnog slučaja, povratka u zemlju, uključujući ime i adresu osiguravaoca;
- sve uslove i zahtjeve koji se tiču ugovora (član 82. Zakona).

5. Ugovorom utvrđena cijena ne smije se mijenjati osim ako je to u ugovoru izričito dozvoljeno i ako ugovor sadrži podatke za izračunavanje nove cijene. **Pritom do naknadne promjene cijene smije doći samo ako dolazi do:**

- promjene troškova prevoza veće od 5% usled promjene cijene pogonskog goriva;
- promjene takse za određene usluge;
- uticaj promjene deviznog kursa, ako ta promjenautiče na povećanje cijene aranžmana više od 5%.

Ako organizator putovanja traži povećanje cijene, korisnik ima pravo da odustane od ugovora pod uslovom da to odmah saopšti organizatoru putovanja.

Ugovorena cijena se ne smije povećati ni u kom slučaju od 20 dana prije ugovorenog datuma polaska (član 84. Zakona).

6. Prije nego aranžman otpočne, korisnik može prenijeti svoj aranžman na drugog korisnika koji ispunjava sve uslove za putovanje, pod uslovom da o tome pravovremeno obavjesti organizatora putovanja.

Drugi korisnik koji preuzima aranžman i njegov prethodnik zajednički su solidarno odgovorni organizatoru putovanja za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza (član 84. Zakona)

7. Korisnik može odustati od ugovora u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje.

Ako korisnik odustane od ugovora, organizator putovanja gubi pravo na naplatu ugovorene cijene. Međutim, organizator putovanja ima pravo na adekvatnu naknadu štete. Iznos naknade određuje se prema **Opštim uslovima putovanja organizatora putovanja (član 85. Zakona).**

8. Ako organizator putovanja otkáže aranžman prije polaska ili napravi značajnu izmjenu aranžmana, mora o tome bez odlaganja obavjestiti korisnikau pisanoj formi kako bi korisnik donio odluku u vezi sa otkazom ili izmjenom cijene.

U tom slučaju korisnik ima pravo da:

- prihvati otkaz aranžmana;
- prihvati izmjenjene ugovorne odredbe i novu cijenu, a ako je drugi ponuđeni aranžman lošijeg kvaliteta ili sa nižom cijenom, organizator putovanja mora refundirati korisniku za razliku u cijeni, a ako je drugi ponuđeni aranžman sa višom cijenom, organizator putovanja ne smije tražiti razliku u cijeni od korisnika;
- zatraži otkaz ugovora bez obaveze plaćanja naknade štete;
- mu se ponudi aranžman jednake ili veće vrijednosti ukoliko organizator putovanja može da ponudi takav aranžman c tim da u slučaju više cijene korisnik nije obavezan da doplati razliku u cijeni.

Korisnik mora bez odlaganja obavjestiti organizatora putovanja o svojoj odluci.

U slučaju otkaza ugovora prije polaska, korisniku se mora refundirati kapara koju je uplatio i to u roku od 30 dana od dana pisanog obavještenja. Ne može se tražiti od korisnika da plati naknadu štete u slučaju otkaza ugovora prije polaska i korisnik ima i prav da mu se isplati kamata na njegovu uplaćenu kaparu po stopi koju obračunava komercijalna banka na tromjesečne depozite za period od dana uplate kapare do dana otkaza ugovora.

Ako do izmjena u aranžmanu dođe u toku izvršenja ugovora, korisnik, ako odluči da odustane od ugovora, snosi samo realne troškove izvršenih usluga do momenta odustanka.

Bez obzira na vrstu odluke koju donese, korisnik ima pravo da traži naknadu štete.

O svakom propustu u vezi sa izvršenjem ugovora koji primjeti na licu mjesta korisnik mora obavjestiti pružaoca odgovarajućih usluga i organizatora u pisanoj formi ili na bilo koji drugi odgovarajući način, što je prije moguće (član 86. Zakona).

9. Korisnik ima pravo da primi naknadu za neizvršenje ugovora od strane organizatora putovanja iz sledećih razloga:

- ako je ugovor otkazan zbog nedovoljnog broja učesnika, pod uslovom da je korisnik bio unaprijed informisan o toj klauzuli ugovora;
- ako je ugovor otkazan zbog više sile kao posledice nepredvidljivog i izuzetnog događaja čije su posledice takve prirode da se nisu mogle izbjeći pored dužne pažnje;

Prebukiranje kapaciteta ne smatra se višom silom u smislu druge alineje predhodnog stava (član 88. Zakona)

11. Organizator putovanja i posrednik su zajednički solidarno dogovorni korisniku za izvršenje ugovorenih usluga kao i za štetu nastalu usled neizvršenja ugovora, čak i u slučaju kada je ugovor bio zaključen od strane posrednika u njegovo ime i za račun organizatora putovanja.

Lica koja pružaju usluge tokom putovanja, na zahtjev organizatora putovanja ili posrednika ili lica koje naruči te usluge odgovorni su korisniku za izvršenjetih usluga kao i za štetu nastalu usled neizvršenja ili nepotpunog izvršenja, a korisnik ima pravo da uputi odštetni zahtjev bilo kojem od navedenih lica (član 89. Zakona).

12. Organizator putovanja dužan je za svaki aranžman obezbjediti garanciju kod banke ili osiguravajućeg društva, radi naknade korisniku:

- plaćanja cijene aranžmana, ako zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge aranžmana;
- troškova koji nastanu zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora putovanja za povratak korisnika u mjesto polaska.

Garancija iz prethodnog člana daje se u obliku polise osiguranja, gotovinskog pologa, bankovne garancije i slično (član 90. Zakona).

Prije zaključenja ugovora obavezno se upoznajte sa svojimzakonskim pravima i obavezama.

Ukoliko turistička organizacija odbije da vam obezbijedi dokumenta i prava u skladu sa Zakonom, naša je preporuka da sa takvim turističkim organizacijama ne sklapate bilo kakav aranžman.

**Pokret potrošača R.S.
Banja Luka, Nikole Pašića 4**