



## ЗАПАМТИТЕ

- Пре него што купите пакет-аранжман, проверите да ли је тур оператор лиценцирана компанија. Такође проверите да ли је у уговору написано име, адреса и регистрациони број агенције.
- Увек држите копије потписаних докумената, туристичке брошуре и све друге релевантне информације.
- Не заборавите да затражите туристички ваучер, након потписивања уговора.
- Договорите све додатне или посебне захтеве у писменој форми, на пример, ако тражите за одрасле собу или собу за особе са инвалидитетом на првом спрату.
- Ако имате проблема за време одмора, увек снимате фотографије и прикупљајте други доказни материјал као што су признанице и други документи.
- Имате право на одговарајуће алтернативе или повраћај новца ако је пакет знатно промењен.



## ЦЕНТРИ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

**НИШ** 18 000

Ул. Генерала Боже Јанковића 9/III

Телефон: 018 / 525 – 040

Моб. 064 / 11 – 97 – 301

E-mail: [forumnis@open.telekom.rs](mailto:forumnis@open.telekom.rs)

Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

**БОР** 30 000

Улица Моше Пијаде бр. 19,

Телефон 030 / 423 – 749,

Моб. 064 / 29 – 35 – 876

E-mail: [office@arbor.org.rs](mailto:office@arbor.org.rs)

Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

**ЗАЈЕЧАР** 19 000

Насеље Краљевица, зграда Б – 3 ,

улаз бр. 1, стан бр. 15,

Телефон 019 / 430 – 229,

Моб. 064 / 94 – 06 – 547

E-mail: [kmiodrag@hotmail.com](mailto:kmiodrag@hotmail.com)

Радно време: Савког радног дана од 14 до 18 сати

**ПИРОТ** 10 000

Улица Ђирила и Методија бр. 7,

Телефон 010 / 310 – 901 i 311 – 943,

Моб. 064 / 16 – 91 – 815

E-mail: [sladjana.mancic@pirgos.rs](mailto:sladjana.mancic@pirgos.rs)

Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

**ЛЕСКОВАЦ** 16 000

Улица Војводе Мишића бр. 22

Телефон 016/ 256-859

Моб. 063 / 858 - 02 - 05

E-mail: [milic.markovic@gmail.com](mailto:milic.markovic@gmail.com)

Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

**ПРОКУПЉЕ** 27 000

Улица Даринке Несторовић бр. 30

Телефон 027/321-637, 027/324-731

Моб. 064 / 20 – 77 – 003

E-mail: [snezaoop@krstarica.com](mailto:snezaoop@krstarica.com)

Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

**ВРАЊЕ** 17 000

Улица Баба Златина бр. 23, 17 000 Врање

Телефон 017 / 400 – 694

Моб. 063 / 43 – 16 – 54

E-mail: [zivkosvr@gmail.com](mailto:zivkosvr@gmail.com)

Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

[www.aktivnipotrosaci.info](http://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.

# ПАКЕТ АРАНЖМАН



Delegation of the European Union to the Republic of Serbia  
Under the EU funded 'Strengthening Serbia - EU Civil Society Dialogue' Project



«Резервисао сам пакет– аранжман код туристичке агенције и платио екстра цену за собу са погледом на море. Али, када смо стигли становали смо у мрачној хотелској соби са погледом на двориште и паркинг».

*Како се могу жалити? Која су моја потрошачка права? Када могу добити накнаду? Шта ако не могу да путујем?*

Закон о туризму и Закон о заштити потрошача вам дају одређена права приликом резервације пакет-аранжмана који укључује најмање две услуге - превоз, смештај или друге услуге (забаву, путовања, локална путовања, итд.) и под условом да путовање траје дуже од 24 сата или траје преко ноћи. Пре него што резервишете, требало би да се уверите да ли је тур оператер или туристички агент на који ви циљате лиценциран.



Пример лиценце

### Морате да будете информисани!

Туристичка агенција мора увек да вам даје тачне информације о свом одмор на српском језику у писаној форми (нпр. брошура или сајт) или дугом трајном носачу записа. Она мора да садржи све потребне податке трошкова, начина плаћања, планирање путовања, дестинација, категорију и врсту смештаја, исхрану, итд. који су укључени у пакет. Туристичка агенција мора да Вас обавести о постојању осигурања које покрива ризик у случају да су банкротирали.

### Имате право да свој одмор мењате или отказујете

Када је ваш одмор резервисан, Агенција не може да направи значајне промене у уговору - нпр промена хотела или путне датуме, осим ако сте с тим сагласни у писаној форми. У супротном, имате право на пуну накнаду износа који је плаћен у року од 7 дана. Ако прихватите понуду за нижу категорију хотела, имате право на повраћај разлике у цени трошкова. Ако вам се нуди једнака или боља замена за одмор, можете прихватити, без додатних плаћања.

Цена вашег одмора не може бити повећана 20 дана пре датума путовања, осим за промене у трошковима транспорта, као што су повећање цене авионског горива, аеродрома и аеродромске таксе.

### Ако сам спречен да путујем?

Ако из неког разлога не можете да путујете, уговор мора јасно да регулише услове за одбијање и таксе које треба да платите уколико откажете после одређеног временског периода. Чак и пре потписивања проверите уговор да ли је и када је могуће пренети на друго лице пакет без потребе да доплатите.

### Имате право да поручите обећан одмор

Након потписивања уговора туристичка агенција је одговорна за пружање свих услуга и удобности као што је договорено и описано у брошури. На пример, ако сте резервисали хотел са базеном, треба да буде такав, и то да ради.



### Ваше право на накнаду

Када стигнете, ако смештаја или било које услуге не испуњавају услуге из претходног описа, треба одмах да се жалите у писменој форми агенцији за пружање услуга, и организатору или локалном представнику. Можда ћете желети алтернативу или накнаду. Ако ваш захтев није задовољен одмах, требало би да се жалите туристичкој агенцији, након завршетка свог путовања. Уколико имате било какве недоумице како да се жале, можемо вам дати савет о томе које кораке треба предузети. Ако ваша агенција не сарађује жалите се Центру за заштиту потрошача, који може да вам помогне, да провери и да вас упуту арбитражи или медијацији за помирење.

Пре подношења писмене жалбе, молимо Вас да прочитате на сајту плакат «ваше право на накнаду»

