



**Nittravel**  
ATP licenca OTP broj 87/2010



T.A. NITRAVEL  
Broj 08019

## OBAVEŠTENJE O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJA

### **DOPUNA TEKSTA KATALOGA, usaglašavanje sa Zakonom o zaštiti potrošača**

### **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 UMANJENJE 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. ovog Zakona, 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 reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.). Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

**MESTO ODREĐENO ZA PRIJEM REKLAMACIJA:** Društvo za turizam, saobraćaj i hotelijerstvo „NITRAVEL“ d.o.o. Niš, Obrenovićeve 46, t.p.c. „Kalča“ lokal D73, prizemlje; nittravel@nittravel.rs; +38118511002. Ovlašćena osoba za prijem reklamacija je Gordana Stanković, u njenom odsustvu, ovlašćene osobe za prijem reklamacija su Milica Began, Marija Živić-Mitić, Jelena Perić.

### **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 predhodnog 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 dan 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.

Organizator ima zaključen ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti: polisu osiguranja br. 275064, od 01.06.2014. god. osiguravajuće kompanije „WIENER STADISHE OSIGURANJE A.D.O. BEOGRAD“ iz Trešnjinog cveta 11070 NoviBeograd.

U agenciji možete uplatiti PAKET PUTNOG OSIGURANJA (Putničko zdravstveno osiguranje u inostranstvu sa asistencijom i mogućnošću Osiguranja prtljaga i osiguranje otkaza putovanja) po tarifi osiguravajuće Sava Osiguranje (obaveštenja i uputstva u vezi sa osiguranjem sadržana su u Opštim uslovima osiguranja, koje možete dobiti u agenciji).

Organizator putovanja je Turistička agencija „NITRAVEL NIŠ“, licenca OTP br. 087/10. Uz ovaj program važe Opšti uslovi putovanja organizatora putovanja – YUTA standard. Aranžman je rađen na bazi od minimum 45 prijavljenih putnika i usled nedovoljnog broja putnika organizator putovanja ima pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana pre termina polaska.

Molimo Vas da pažljivo pročitate Opšte uslove putovanja.