

## Reklamacija i način rešavanja reklamacije

Prema Zakonu o zaštiti potrošača potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarenja svojih prava iz čl. 52, 54. i 8 ovog Zakona. Reklamaciju možete izjaviti pisanim putem, telefonom, elektronskom poštom ili na trajnom nosaču zapisa uz dostavu neophodne dokumentacije.

Sve reklamacije koje imate treba da uputite predstavniku agencije koji prati grupu sa kojom putujete ili lokalnom predstavniku. U slučaju da predstavnik agencije nije dostupan, treba da se obratite lokalnim pružaocima usluga (vlasniku hotela ili apartmana ili vozaču autobusa). Ukoliko Vaš problem nije rešen, treba da kontaktirate direktno agenciju. Dovoljno je da pozovete i kažete u čemu je problem (ne morate da pišete žalbu).

Važno je da obavestite agenciju čim ustanovite da nešto nije kako treba, jer kasnije, kada se vratite sa puta i podnesete prigovor, nećete moći da dobijete umanjene cene ako se utvrdi da niste reagovali na licu mesta. Ako problem nije rešen tokom putovanja i u propisanom roku, imate pravo da podnesete pismeni prigovor agenciji u kojim ćete objasniti šta se desilo i koliko umanjene cene očekujete. Svaki putnik podnosi prijavu za sebe (osim maloletne dece, za koju to rade roditelji).

Pored potpisane potvrde o neotklanjanju nedostatka, uz prigovor ćete dostaviti i račune o plaćenim troškovima i druge dokaze koje imate. U slučaju da ne podnesete potrebne dokaze, agencija će naložiti da kompletirate prigovor u određenom roku.

Ako ne podnesete prigovor, već se odmah obratite inspekciji ili sudu, oni će Vas uputiti da se prvo obratite agenciji. Ako su u međuvremenu istekli rokovi za prigovor, nećete moći da ostvarite svoja prava.

Zakon o turizmu kaže da je rok za podnošenje prigovora osam dana od povratka sa putovanja, a Zakon o zaštiti potrošača navodi da je rok mesec dana od dana kada je uočen nedostatak.

Agencija je dužna da Vam u roku od 8 dana od dana podnošenja prijave uputi pismeni odgovor.

Agencija je dužna da vodi evidenciju primljenih reklamacija kao i da Vam izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena Vaša reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Agencija će, nakon razmatranja reklamacije, ukoliko zaključi da je prigovor osnovan, isplatiti razliku u ceni. Uključujući ne uspete da se nagodite sa agencijom na raspolaganju je Yutina arbitraža. Ukoliko se ni posredstvom arbitraže ne postigne dogovor, preostaje Vam tužba nadležnom sudu.

Ovlašćena osoba za primanje reklamacije  
Sonja Gardašević Đokić  
Tel +381 65 2 303 305  
Email: info@onlinetravel.rs  
Mine Vukomanović 5  
Beograd



ONLINE TRAVEL  
Sonja Gardašević Đokić  
direktor

SONJA GARDAŠEVIĆ ĐOKIĆ PR DELATNOST TUR OPERATORA **ONLINE TRAVEL** BEOGRAD – Mine Vukomanović 5  
Licenca: **OTP 112/2016 od 5.12.2016.** , PIB: 109754509, Mat. Br.: 64405772 , Tek račun: 170-0050021920000-41 Unicredit Bank  
**Info@onlinetravel.rs - www.onlinetravel.rs – Tel. 065 2 303 305**