

Пословање туристичких агенција



др Вања Драгићевић

УТВРЂИВАЊЕ УСЛОВА ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА



- ❖ Закон о туризму
- ❖ Одредбе закона којим се уређују облигациони односи
- ❖ Закон о заштити потрошача
- ❖ Закони којим се уређује заштита конкуренције

- ❖ Доносе их удружења ТА или привредне коморе

- ❖ У нашој земљи УУТА доноси опште услове путовања за своје чланице.

УТВРЂИВАЊЕ УСЛОВА ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА



Предуговорно обавештавање

Пријаве, уплате и уговор

Обавезе и права организатора

Обавезе и права путника

Цена и садржај услуга

Промена цене и право путника на отказ

Категоризација и опис услуга

Смештај, исхрана и превоз

YUTA

УТВРЂИВАЊЕ УСЛОВА ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА



Путне исправе, законски и здравствени прописи

Пртљаг

Промена и отказ уговора од стране организатора

Отказ уговора од стране путника

Осигурање и гаранција путовања

Решавање спорова

Заштита личних података путника

Обавезност примене

YUTA

Пријаве, уплате и уговор



- ❖ У свим пословницама организатора
- ❖ Код субагената са којима је закључен Уговор о субагентури

- ❖ Уговор (потврда) о путовању + Општи услови путовања + Програм путовања
- ❖ Аконтација 50% од цене аранжмана, а остатак 15-21 дан пред пут



- ❖ Организатор путовања дужан је да **опште услове путовања и програм путовања уручи путнику** непосредно или електронским путем истовремено са издавањем потврде о путовању!
- ❖ Путник потписом потврђује пријем општих услова путовања и програма путовања.

Обавезе и права организатора



- ❖ Да са путником закључи **писмени уговор о путовању**
- ❖ Да путнику уручи писани програм путовања, опште услове путовања
- ❖ Да се стара о правима и интересима путника сагласно добрим пословним обичајима
- ❖ Да понуди и изврши путнику **повраћај** реалне разлике у цени поводом **благовременог и основаног писменог приговора** због потпуног или делимичног неизвршења услуга, обухваћених програмом путовања
- ❖ Да путнику, непосредно пре поласка на пут достави име, адресу и број телефона локалног представника/вође пута

Обавезе и права путника



- ❖ Да уплати уговорену цену аранжмана
- ❖ Да достави све податке и исправе потребне за организовање путовања
- ❖ Одговара за штету коју причини организатору путовања или трећим лицима (неисправност исправа, пртљага...)
- ❖ Може одредити друго лице да уместо њега користи аранжман
- ❖ Да се пре избора дестинације упозна са важећим прописима, правилима, обичајима и забранама на дестинацији (начин одевања, конзумирање алкохолних пића, забрана пушења...)
- ❖ Да се 24-48 сати информише о тачном времену поласка/повратка.

Цена, садржај и трајање аранжмана



- ❖ Цена исказана у динарској противвредности стране валуте
- ❖ Обрачун и уплата искључиво у динарима по продајном курсу пословне банке организатора путовања на дан уплате
- ❖ Факултативни излети – нису део програма путовања!
- ❖ Авио аранжмани – почетак 2h пре лета на аеродрому
- ❖ Аутобуски аранжмани – почетак 30min пре поласка атобуса
- ❖ Чартер летови у касним вечерњим, ноћним или раним јутарњим сатима – неосновани приговори

Промена цене и право путника на отказ



- ❖ Организатор путовања може повећати уговорену цену најкасније **8 дана пре почетка** путовања услед
 - 1. промене у курсу валуте или
 - 2. промена у тарифама превозника

Обавестити путника!

За повећање уговорене цене **до 10%** није потребна **сагласност путника!**



- ❖ Према службеној категоризацији домицилне земље
- ❖ Ваневропске дестинације!
- ❖ Само услуге описане у програму!

Смештај, исхрана и превоз



- ❖ Специфични захтеви само ако су уговорени са организатором путовања уз писмену сагласност
- ❖ Врста услуге ВВ, НВ, FB само при резервацији аранжмана
- ❖ Важеће путне исправе!
- ❖ Кашњења превоза (отказани или померени летови, задржавања на граници, временски услови и сл.)
- ❖ Код аутобуских аранжмана водич/возач има право да, због неизбежних околности, промени ред вожње, итинерер пута, или редослед обилазака локалитета
- ❖ Распоред путника у аутобусу/авиону

Отказ уговора од стране организатора



- ❖ Организатор путовања може раскинути Уговор о путовању са путником у случају:
 - 1) **недовољног броја пријављених путника** и под условом да је путника обавестио најкасније 5 дана пре почетка путовања, уз обавезу да путнику изврши повраћај новца у целости и
 - минималан број путника за путовање аутобусом је 30 путника
 - редовним авио линијама у Европи 20 путника
 - на интерконтиненталним авио линијама 15 путника
 - на чартер линијама, возовима или хидроглисерима најмање 80% попуњености капацитета истих
 - 2) **у случају више силе**

Отказ уговора од стране путника



- ❖ Датум отказа уговора представља основ за **обрачун накнаде** која припада организатору:
 - **5% ако се путовање откаже до 45 дан** пре почетка путовања (**благовремени отказ**)
 - 10% ако се путовање откаже од 44 до 30 дана пре почетка путовања,
 - 20% ако се откаже 29 до 20 дана пре почетка путовања,
 - 40% ако се откаже 19 до 15 дана пре почетка путовања,
 - 80% ако се откаже 14 до 10 дана пре почетка путовања,
 - 90% ако се откаже 9 до 6 дана пре почетка путовања,
 - **100% ако се откаже 5 дана пре почетка путовања или у току путовања.**
- ❖ **Сторно осигурање**

Отказ уговора од стране путника



Оправдани разлози отказа – поврћај средстава:

1. изненадне болести или смрт путника, брачног друга, детета, родитеља, брата или сестре путника
 2. званично проглашене елементарне непогоде
 3. терористички напади, експлозије, болести, заразе, епидемија, забрана путовања, и сл. поводом којих је званично проглашено ванредно стање, и то у административној области где се налази одредишна дестинација, у време предвиђено за путовање
- ❖ **Промена (по жељи путника)** уговореног места и датума путовања, смештајног објекта, смештајне јединице, недобијање визе и сл. сматра се одустајањем путника од путовања

Приговор путника и решавање спорова



- ❖ Право благовременог, образложеног приговора због неизвршене или делимично извршене услуге, са приложеним доказима, у писменом облику у року од 8 дана од дана завршетка путовања.
- ❖ Одговор организатора у писменом облику у року од 15 дана + повраћај средстава ако је приговор оправдан
- ❖ Приговор упутити прво на лицу места овлашћеном представнику организатора путовања који мора документовати приговор!
- ❖ Ако је узрок приговора отклоњен на лицу места, путник потписује одговарајућу потврду
- ❖ Уколико узрок приговора није могао бити отклоњен на лицу места, путник о томе, као доказ, потписује потврду заједно са представником организатора.



Франкфуртска листа - надокнаде приликом неиспуњења уговора о путовању

❖ Недостаци се сврставају у 4 категорије:

- Смештај
- Исхрана
- Превоз
- Остало
- Повраћај новца 5-30%



❖ TUI је увео *снежну гаранцију* којом је регулисано да уколико нема довољно снега на скијашким стазама у периоду када је путник уплатио своје путовање, може да бесплатно промени хотел или да резервише неко друго путовање.

Најчешћи приговори туриста из Србије



1. Ниво комфора (У собама недостаје сеф, мини-бар, клима, ТВ, помоћни уместо стандардног лежаја ...)
2. Локација смештајног објекта (већа удаљеност хотела од плаже или центра града него што је наведено у Програму путовања)
3. Категорија смештајног објекта (путници премештени у други хотел због дуплог букирања; путници се жале да хотел не испуњава услове за категорију коју поседује; путници смештени у објекат који није категорисан, а у програму путовања је наведено да поседује категорију)
4. Путници сматрају да је аранжман са чартер летовима трајао дан краће, када је време поласка у касним вечерњим, а повратак у раним јутарњим часовима
5. Отказано путовање од стране агенције јер се није пријавио довољан број путника

Најчешћи приговори туриста из Србије



6. Обавеза доплате за продужено коришћење соба последњег дана боравка
7. Бука у непосредној близини смештајног објекта (нпр. музика из кафића, градилиште)
8. Различита цена факултативних излета у зависности од тога ко их организује (преко локалних агенција знатно нижа цена од оне коју наплаћују "наши" организатори путовања)
9. Квар аутобуса и нефункционисање климе у аутобусу
10. Доплата за услуге које су морале да буду обухваћене ценом аранжмана (трајект, улазнице...)

Посебни услови тур. аранжмана



❖ Део штампаног програма путовања

- **Начини пријављивања** (продајна места, рокови за пријаву, висина аконтације),
- **Услови плаћања** (рате, попусти за ране уплате)

Плаћање је искључиво у динарској противвредности по продајном курсу пословне банке BANCA INTESA за ефективу, на дан уплате.

*Целокупан износ аранжмана у **9 месечних рата** за кориснике Виса и Мастер кредитних картица Интеса банке и Виса, Мастер и Дина кредитних картица - искључиво у агенцији Комерцијалне банке*

*или **40 €** по особи приликом резервације, а преостали износ до пуне цене аранжмана готовински, платним картицама најкасније 21 дан пре почетка аранжмана*

*или у **8 једнаких месечних рата** - чековима грађана или комплетан износ кредитима код пословних банака*

Посебни услови тур. аранжмана



- **Попусти или доплате за одређене услуге (1/1, S/V room, деца...)**

*Дете од 0 до 8 година у пратњи две пуноплатежне особе плаћа **45€**, има место у аутобусу и смештај у заједничком лежају.*

*Дете од 0 до 12 година које користи помоћни лежај остварује попуст од **50%** на цену уговореног аранжмана по особи, има место у аутобусу и смештај у помоћном лежају. У смештајној јединици само једно дете од 0 до 8 година, може да користи заједнички лежај. Дете било ког узраста које користи основни лежај плаћа пуну цену аранжмана.*

ДОПЛАТА ЗА 1/1 износи **45€** на цену уговореног аранжмана, по смени, и **ради се искључиво на упит.**

ДОПЛАТА ЗА ПП износи **120€** по особи за **цео период боравка**, само приликом резервације аранжмана.

Посебни услови тур. аранжмана



- **Документација за путовање** (пасоши, визе, вакцинације, здравствено осигурање)

*Могућност прибављања **међународног здравственог осигурања (групна полиса) у агенцији у износу 1.200 дин.** са осигураном сумом до 25.000 ЕУР, за све путнике без ограничења старосних граница, у виду медицинске асистенције по условима **Uniqa осигурања***

***Напомена за визни режим:** Организатор путовања није овлашћен и не цени ваљаност путних и других исправа. Путници који нису држављани Србије у обавези су да се сами упознају са визним режимом земље у коју путују и кроз које пролазе.*

Посебни услови тур. аранжмана



- **Услуге које су урачунате у цену!!!!**

- **Услуге које нису урачунате у цену!!!**
 - факултативни излети
 - ART TAX
 - здравствено осигурање
 - трошкови визирања
 - доплате за пртљаг
 - додатне услуге *room* сервис, коришћење собног бара, климе, масаже, козметичке услуге, коришћење лежаљки и сунцобрана, трошкове смештаја у 1/1 соби, посебне оброке и друге видове посебних ванстандардних услуга и сл.
 - индивидуални трошкови



- ❖ Плаћање и доплате у земљи у вези са овим путовањем путници измирују у динарима по продајном курсу
- ❖ За реализацију факултативног излета потребно је најмање 15 учесника.
- ❖ На лету Луфтханзе дозвољен је један пртљаг максималне тежине 20 kg и један ручни пртљаг максималне тежине 8 kg.
- ❖ Организатор путовања задржава право да у случају промене цене превоза промени цену путовања, као и да у случају недовољног броја пријављених учесника откаже путовање (минималан број путника: 20).
- ❖ **Коначан износ авионских такси подложен је промени и утврђује се приликом издавања авионске карте, најкасније 48 сати пре започињања путовања.**
- ❖ **Молимо путнике да пажљиво прочитају Опште услове путовања који су саставни део овог програма.**

ПЛАСМАН АРАНЖМАНА



- ❖ Фактори
- ❖ Израда промотивно-продајних едиција
- ❖ Приручници за продају
- ❖ Специјализована знања
- ❖ ***Fam trips***
- ❖ Програм као облик пласмана
 - Појединачни програми
 - Заједничка понуда
 - Програмски део + цена + услови путовања



• Beograd, Beogradska 71, tel. 011/ 2098 000, faks 011/ 3247 191; avio-karte 011/ 2098 066
 • Novi Beograd, Bulevar Arsenjia Čarnojevića 54a, tel. 011/ 2098 000; faks 011/ 2098 098
 • Novi Sad, Grčkoškolska 10, tel. 021/ 421 457, 421 458

www.kontiki.rs
 info@kontiki.rs

BARSELONA



Program I - 5 dana (5 noćenja) – avionom

POLAZAK: 30. decembar 2012.

1.dan (30.decembar) BEOGRAD-MINHEN-BARSELONA Sastanak putnika na beogradskom aerodromu "Nikola Tesla" ispred šaltera Kon Tiki Travel-a u 10.50 sati. Poletanje za Minhen u 12.50 sati (let LH1723). Dolazak u Minhen u 14.35 sati. Nastavak putovanja za Barselonu u 15.35 sati (let LH1814). Dolazak u Barselonu u 17.35 sati. Transfer do hotela. Smeštaj. Odlazak u kratku šetnju do Trga Katalonije, poznate pešačke ulice Ramblas i Gotske četvrti. Povratak u hotel. Noćenje.

2.dan (31.decembar) BARSELONA Doručak. Odlazak na panoramsko razgledanja grada autobusom: Trg Katalonije, šetalište Ramblas, luka De la Paz, Barseloneta, Olimpijska luka, hram Sveta Porodica, avenija Dijagonal, nova Barselona, Španski trg, Monžuić i Olimpijski prsten sa stadionom... Povratak u hotel. Slobodno popodne . Individualni doček Nove godine. Noćenje.

3.dan (01.januar) BARSELONA Doručak. Fakultativni obilazak parka Guelj i poseta etno-selu Pueblo Espanol. Noćenje.

4.dan (02.januar) BARSELONA Doručak. Celodnevni fakultativni izlet za Đironu i Figeras. Noćenje.

5.dan (03.januar) BARSELONA-MINHEN-BEOGRAD Doručak. Transfer na aerodrom. Poletanje za Minhen u 12.05 sati (let LH1811). Dolazak u Minhen u 14.15 sati. Nastavak putovanja za Beograd u 19.45 sati (let LH1726). Dolazak u Beograd 21.15 sati.

CENA PUTOVANJA PO OSOBI (u dinarima po prodajnom kursu za efektivu Bance Intesa ad Beograd na dan update)

Polazak	Broj dana / noćenja	Hotel	Cena po osobi u dvokrevetnoj sobi
30. decembar	5 d / 4 n	CATALONIA DIAGONAL CENTRO 4* (ili sličan)	€ 515

- Popust za dete od 2 do 12 godina u sobi sa dve odrasle osobe je 50 €.
- Doplata za jednokrevetnu sobu : € 200

U cenu putovanja je uračunato: prevoz redovnom linijom Lufthas-e na relaciji Beograd- Minhen- Barselona-Minhen-Beograd, autobuski transferi aerodrom-hotel-aerodrom, smeštaj u dvokrevetnoj sobi u hotelu na bazi noćenja sa doručkom, panoramsko razgledanje Barselone, troškovi organizovanja putovanja i troškovi lokalnog vodiča na srpskom jeziku.

U cenu putovanja nije uračunato: : avio takse (oko 135 €), aerodromske i administrativne takse (oko € 75) - plaćaju se u agenciji u dinarima, fakultativni izleti i posete, novogodišnja večera, međunarodno zdravstveno osiguranje sa pokrivenom od 35.000 evra, cena 1,26 evra po danu boravka, boravišna taksa u hotelima u Barseloni koja se primenjuje od 01.11. i koja se plaća direktno na recepciji hotela i to 0,75 € po noći po osobi u hotelima sa 2* i 3* ; 1,25 € po noći po osobi u hotelima sa 4* ; 2,50 € po noći po osobi u hotelima sa 5*.



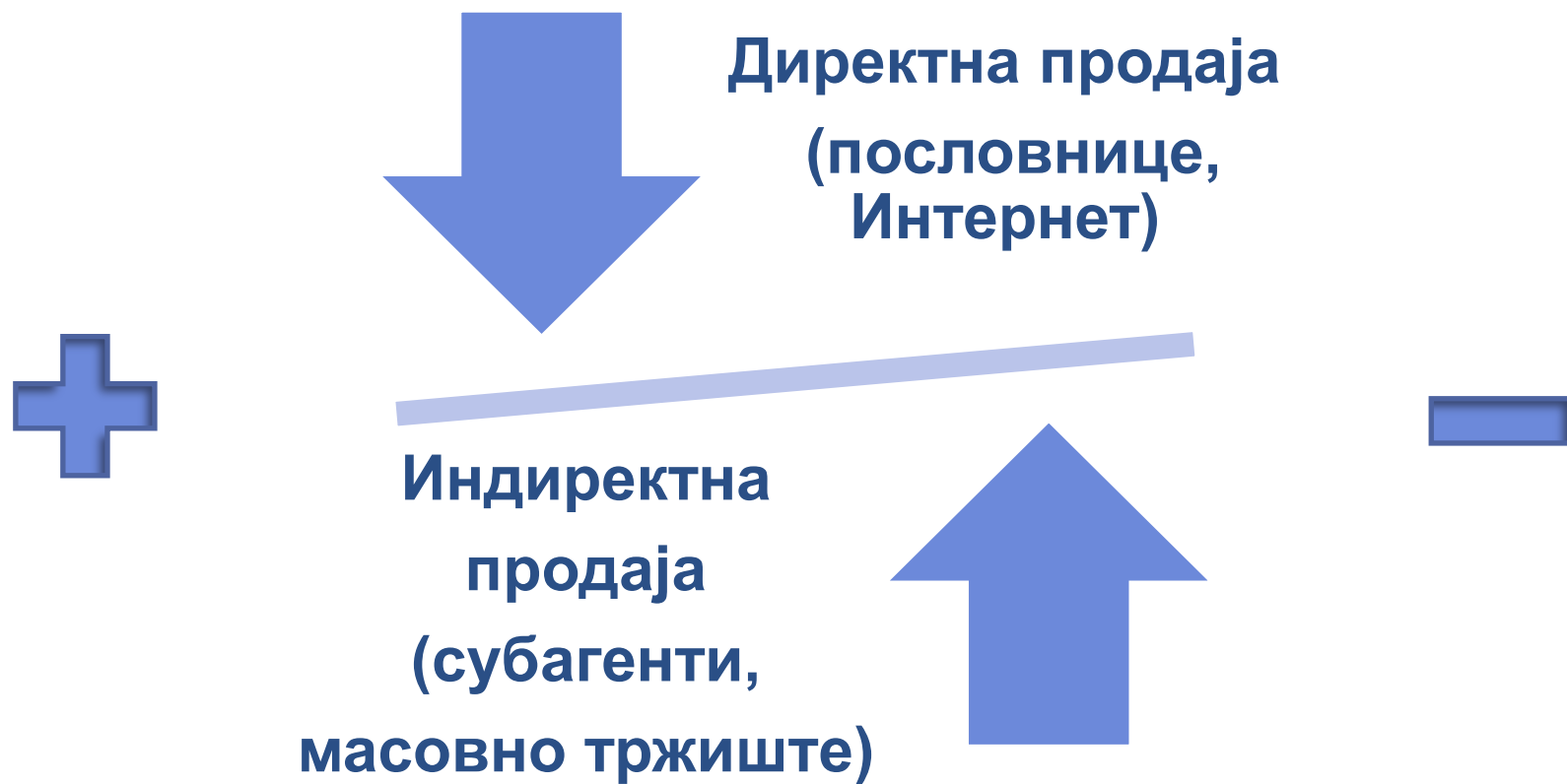
Закон о туризму

ПЛАСМАН АРАНЖМАНА



- ❖ Продаја
- ❖ Букинг
- ❖ Промоција

ПРОДАЈА АРАНЖМАНА



UGOVOR O POSLOVNOJ SARADNJI-SUBAGENTURI

zaključen između:

1. PERLA TRAVEL doo, Novi Sad, ulica Stražilovska broj 35, koga zastupa direktor Jelena Radaković (u daljem tekstu PERLA TRAVEL), s jedne strane, i
2. T.A. DEJIN "MO-SLOBODE 5, ZAGREB" koga zastupa PROF. DEJIN (u daljem tekstu Subagent), s druge strane.

Član 1.

Predmet ovog ugovora je regulisanje poslovne saradnje u okvirima registrovanih delatnosti saugovarača, radi zajedničkog istupanja na tržištu i realizacije programa PERLA TRAVEL-a.

Član 2.

PERLA TRAVEL se obavezuje:

- da uz proviziju Subagentu ustupi pravo prodaje aranžmana po programima PERLA TRAVEL-a;
- da Subagenta snabdeva programima i potrebnim propagandnim materijalom i dodatnim informacijama radi prodaje i realizacije aranžmana iz programa PERLA TRAVEL-a.

Član 3.

PERLA TRAVEL odobrava Subagentu proviziju 10% na svaki prodati aranžman i prevoz.

Član 4.

Subagent se obavezuje:

- da vrši prodaju aranžmana PERLA TRAVEL-a isključivo pod uslovima navedenim u programima;
- da vrši propagandne aktivnosti deljenjem propagandnog i informativnog materijala korisnicima usluga ili na drugi pogodan način;
- da neće preštamovati tekst programa ili isti koristiti u druge svehe, te da neće menjati sadržinu teksta, pod pretnjom raskida ugovora i naknade štete;
- da će po primljenoj uplati za svaki prodati aranžman odmah telefaksom, telegramom ili drugom pismenom komunikacijom potvrditi rezervaciju PERLA TRAVEL-u;
- da će za prodati aranžman, po prijemu uplate od putnika, najkasnije za 1 (jedan) radni dan, izvršiti uplatu na tekući račun PERLA TRAVEL-a broj 335-316189-54 otvoren kod RAZVOJNE BANKE VOJVODINE a.d. u Novom Sadu, uz obavezan upis poziva na broj u nalogu za uplatu;
- da će odmah po prodaji aranžmana i izvršenoj uplati PERLA TRAVEL-u, ispostaviti račun na ime troškova provizije za prodati aranžman.

Član 5.

Subagent je u obavezi da nadoknadi svu štetu PERLA TRAVEL-u za slučaj da proda aranžman pod izmenjenim uslovima od onih koje je PERLA TRAVEL utvrdila svojim programom.

Član 6.

Ovaj ugovor se zaključuje na period od 1 (jedne) godine od dana potpisivanja istog.



ПРОДАЈА АРАНЖМАНА



❖ Уговор о субагентури

❖ Стимулативне провизије (10% + 1-5%)

❖ е-трговина

❖ *мали и средњи организатори путовања*

❖ *туроператори специјалисти*

❖ *call центри*

ПРОМОЦИОНЕ АКТИВНОСТИ ПРИ ПРОДАЈИ АРАНЖМАНА



Пропаганда
(средства ?)

Односи са јавношћу
(путовања за тур.новинаре)

Лична продаја
(ITB, Лондон)

Унапређење продаје

Облици
промоције тур.
аранжмана

Трошкови!

Промоциони буџет



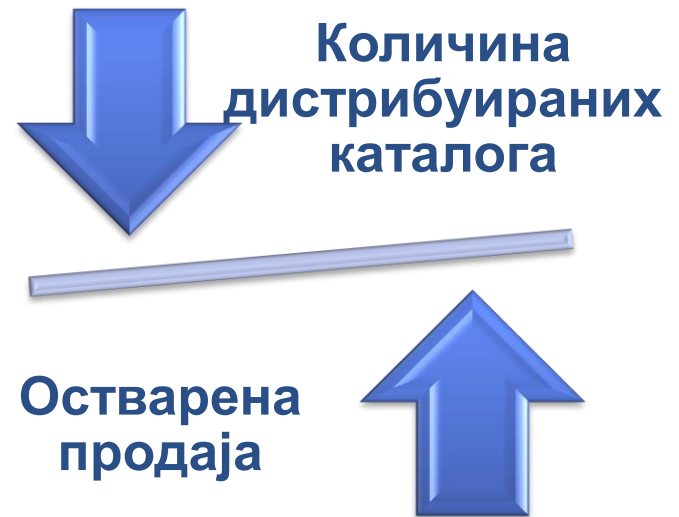
1-6% укупног бруто прихода

50% промоционог буџета за каталоге и брошуре!

Каталог аранжмана



- ❖ Продајна функција
- ❖ Промотивна функција
- ❖ Општи или тематски каталози
- ❖ Информације?
- ❖ Дистрибуција каталога
 - Пословнице
 - Mailing liste
- ❖ Контрола
 - Систем купона ?
- ❖ Електронске брошуре
- ❖ Интернет



БУКИНГ



- ❖ Евидентирање и праћење тока пријава и резервација за конкретна путовања
- ❖ 6-8 месеци пре почетка путовања
- ❖ Учесници: туриста, продајно место ТА и централна служба букинга
- ❖ Образац „пријава за путовање“ – потврда о путовању
- ❖ Депозит 10 до 30% од вредности пакет аранжмана
- ❖ Букинг листа



UGOVOR/POTVRDA ZA PUTOVANJE

Organizator putovanja **FILIP TRAVEL DOO** OTP196/2010 NO 265/265

Podaci o putnicima	Ime i prezime	Broj pasoša	JMBG	Osiguranje
	Petar Mišić			
	Katarina Mišić			
Adresa:	Bulevar arsenija Čarnojevića 5, Beograd			
Telefon:	064/ 266 85 24			
E MAIL:	petarmisic@gmail.com			

Saglasan sam da se na moje kontakt podatke dostavljaju info poruke turističke agencije

Podaci o aranžmanu	GRČKA			
	Naziv aranžmana 10.06./22.06.2014.			
	Datum polaska i povratka -l) početak i završetak putovanja NEA POTIDEA			
	Destinacija VILA SEMI			
	Naziv smeštaja/Name of accommodation 11/06/14 21/06/14			
	Ulazak/in		Izlazak/out	
	Tip sobe/room	1/2		
	Broj noćenja	#VALUE!		
	Usluga/►	B-nocenje		
	Prevoz ▼	bus	Ulaz u ▼	Novi Sad
Način plaćanja Gotovinski				
EUR deo se plaća po prodajnom kursu poslovne banke	Obračun devizni deo (EUR)			
	Opis	Br	Iznos	Ukupno
	Najam studija	1	300	300,00
	Prevoz	2	60	120,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
Ukupno u EUR			420,00	
Obračun dinarski deo (RSD)				
Polazak iz NS	2	2000	4.000,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
Ukupno u RSD				



UGOVOR O PUTOVANJU No. /14

ORGANIZATOR	MODENA TRAVEL DOO,LICENCA OTP 490/2010
SUBAGENT	
DESTINACIJA	
MESTO	
OBJEKAT	
TIP SOBE/APP	
USLUGA	
TERMIN	
BROJ OSOBA	

IME I PREZIME	DATUM ROĐENJA	BROJ PASOŠA
1.		
2.		
3.		
4.		JMBG

ADRESA:

Tel. MOB : Posao :

Rekapitulacija aranžmana	UPLATE				
	U celosti		iznos	Rate datum	banka
1.Smeštaj					
Odrasli :		avans			
Deca :		1 rata			
		2 rata			
		3 rata			
2.BTO I		4 rata			
3.Prevoz: _					
Takse:					
4.Transfer					
5.Viza					

IZJAVA O ODUSTAJANJU

Prezime i ime _____
JMBG _____ br. Lk. _____
Adresa _____ tel. _____
Broj Ugovora _____ potpisan dana _____

Odustajem od putovanja _____, u terminu od _____ do _____ 2014. godine
iz sledećih razloga: _____

(U slučaju odustajanja zbog zdravstvenih razloga, smrtnog slučaja i sl. priložiti dokumentaciju)

Prilažem original uplatnice- priznanice kao dokaz o uplatama.

Molim da mi se vrati deo uplaćenog novca u skladu sa Opštim uslovima putovanja sa kojima sam upoznat prilikom potpisivanja ugovora.

Novac mi možete isplatiti na tekući račun br. _____
na ime _____ u iznosu od _____
dinara.

U _____, dana _____ 2014. godine

Ime i prezime

Br. l.k.

izjavu primio



Хвала на пажњи!

