

# ПОСЛОВАЊЕ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА



*др Вања Драгићевић*

# ИЗВОЂЕЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

Пословне операције у агенцијама  
емитивног/рецептивног карактера?

**I ПРИПРЕМА ЗА ИЗВОЂЕЊЕ**  
(почиње након букинга)



**II САМО ИЗВОЂЕЊЕ ТУР. АРАНЖМАНА**  
(почиње доласком туриста на место  
поласка)



# I ПРИПРЕМА ЗА ИЗВОЂЕЊЕ ТУР. АРАНЖМАНА



**Одредити извођача путовања**

**Туристички пратилац + локални водич**

**или**

**Агенцијски представник**



# I ПРИПРЕМА ЗА ИЗВОЂЕЊЕ ТУР. АРАНЖМАНА



## Припремити листу путника



Имена и презимена путника

Врсте услуга

Посебних услуга које је затражио и уплатио туриста

Доставља се пружаоцима појединих услуга у оквиру аранжмана и извођачу

# I ПРИПРЕМА ЗА ИЗВОЂЕЊЕ ТУР. АРАНЖМАНА



Припремити *rooting* листу



Путна докумената (визе)



Обебеђење превозних докумената

распоред путника у аутобусу?



Финансијске обавезе према  
пословним партнерима

(готовина нпр. за плаћање путарина,  
улазница и сл.)





# I ПРИПРЕМА ЗА ИЗВОЂЕЊЕ ТУР. АРАНЖМАНА



## Достављање докумената пословним партнерима



доказ о извршеном плаћању уговорених услуга

копије ваучера

руминг-листе

флајт-листа

документације која прати ИТ аранжмане



## Давање последњих информација туристима

Нпр. Време лета



# II ИЗВОЂЕЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

## ✓ Уговорна обавеза

извршење итинерера

извршење путовања одређеним превозним средством

реализацију планираних и пружање свих других услуга по обиму и квалитету датом у програму путовања



# II ИЗВОЂЕЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

✓ Извођење трансфера

✓ Извођење излета

*incoming service - TUI*





# Извођење трансфера

- ✓ **Рецептивна агенција**
- ✓ **Авионски аранжмани**
- ✓ **Евиденција трансфера**
- ✓ *Meeting point*



# Извођење излета

- **Рецептивна агенција**
- **< 24 часа, не укључује ноћење (обично)**
- *Разгледање града*
- **Организација излета:**
  1. **одређивање дестинације**
  2. **одређивање садржаја**
  3. **уговарање услуга**
  4. **израчунавање цене**
  5. **објављивање програма излета**
  6. **продаја излета и**
  7. **извођење излета.**

# ОБРАЧУН ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

**1. Обрачун прихода** = на основу списка путника и њихових уплата – провизије субагентима

**2. Обрачун услуга плаћених непосредним пружаоцима услуга** – фактуре хотела, превозника, локалних водича итд.

**3. Обрачун трошкова организатора путовања** – расходи у вези са припремом извођењем самог аранжмана

**4. Финансијски резултат**



# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

Package Travel Directive од 1993. године - већи  
степен одговорности организатора путовања  
који се посебно односи на:

- информисање путника
  - извршавање аранжмана
  - обавезу придржавања објављених цена аранжмана
  - обавезу прихватања промене учесника аранжмана
  - остваривање права на компензацију у случају  
неиспуњења услуга или несолвентности ТА
- АВТА арбитража

# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

У нашој земљи су питања заштите  
потрошача - корисника туристичких  
аранжмана регулисана:

Законом о облигационим односима

Законом о заштити потрошача и

Законом о туризму



# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

**Национално удружење туристичких  
агенција – УУТА**

**УУТА стандарди за дечији и омладински  
туризам (летовања, зимовања, екскурзије,  
рекреативна настава и слични програми).**

**УУТА арбитража**

**Туристичка инспекција при министарству  
надлежном за послове туризма**

**ПУТНИК**

**ПУТНИК ДОБИЈА ОД  
АГЕНЦИЈЕ:**

1. ОПШТЕ УСЛОВЕ ПУТОВАЊА
2. ПРОГРАМ ПУТОВАЊА
3. ИНФОРМАЦИЈУ О ГАРАНЦИЈИ ПУТОВАЊА

**ТУРИСТИЧКА  
АГЕНЦИЈА**

**ПОТВРДА  
О ПУТОВАЊУ**

*подаци о локалном представнику агенције*

**РЕКЛАМАЦИОНИ  
ПОСТУПАК**

**ПУТНИК СМАТРА ДА СЕ  
АГЕНЦИЈА НЕ  
ПРИДРЖАВА ПРОГРАМА И  
ОПШТИХ УСЛОВА  
ПУТОВАЊА!**

**ПОТРЕБНО ЈЕ  
ДА ПУТНИК НА ЛИЦУ МЕСТА:**

1. поднесе **ПИСМЕНИ ПРИГОВОР** представнику агенције
2. **ПРИБАВИ МОГУЋЕ ДОКАЗЕ**

**РЕКЛАМАЦИЈА - ПИСМЕНИ  
ПРИГОВОР АГЕНЦИЈИ У РОКУ  
ОД 30 ДАНА од дана  
утврђивања недостатка**

**ОДГОВОР У РОКУ ОД 8 ДАНА**

**ДОГОВОР**

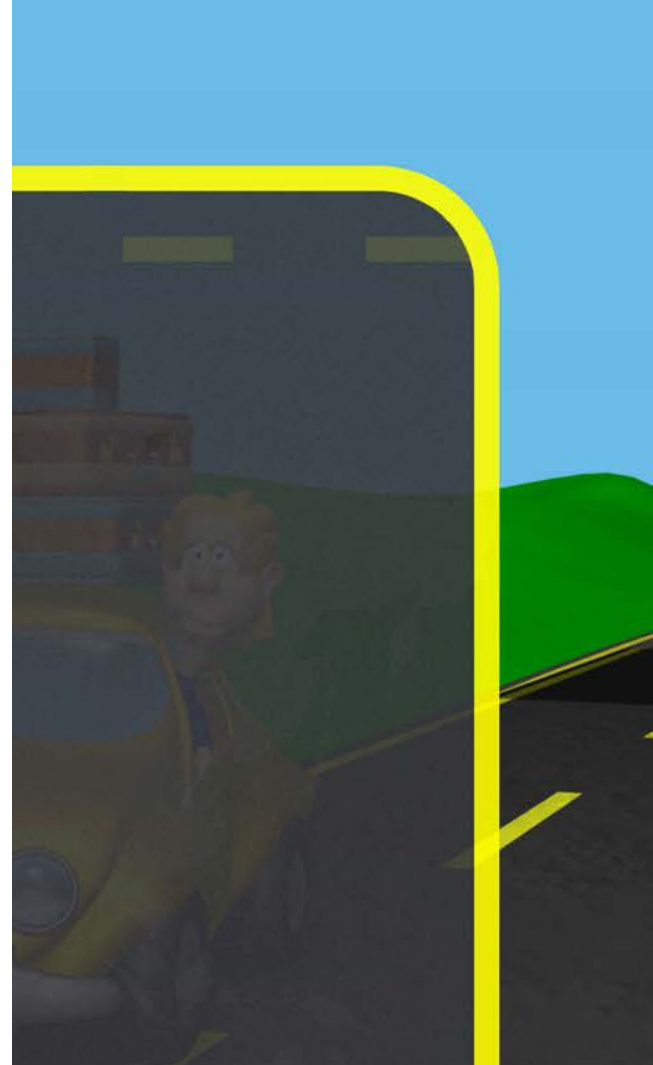
**ВРАЋАЊЕ ДОГОВОРЕНЕ  
РАЗЛИКЕ ЗА  
НЕИЗВРШЕНЕ УСЛУГЕ  
У РОКУ ОД 15 ДАНА**

**ПУТНИК:**

1. **НИЈЕ ДОБИО ОДГОВОР  
НА РЕКЛАМАЦИЈУ**
2. **НИЈЕ ЗАДОВОЉАН ИСХОДОМ  
РЕКЛАМАЦИЈЕ**
3. **НИЈЕ МУ ВРАЋЕН ДОГОВОРЕН  
ИЗНОС У ПРОПИСАНОМ РОКУ**

**СЕКТОР ТУРИСТИЧКЕ  
ИНСПЕКЦИЈЕ**

**ПИСАНА ПРИЈАВА - ПИЈАВА И МОГУЋИ ДОКАЗИ**  
**АДРЕСА:** Омладинских бригада бр.1,  
Нови Београд  
**ТЕЛЕФОН:** 011/ 3139 686, од 00 - 24 h  
**МЕЈЛ :** [turistica.inspekcija@mft.gov.rs](mailto:turistica.inspekcija@mft.gov.rs)



# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

## Пример пријаве путника

Путник је уплатио туристичко путовање по програму организатора путовања -Бодрум (Турска), хотел са 4\*.

По доласку на дестинацију смештен је у други хотел са 3\*, јер није било места у хотелу који је уплатио.

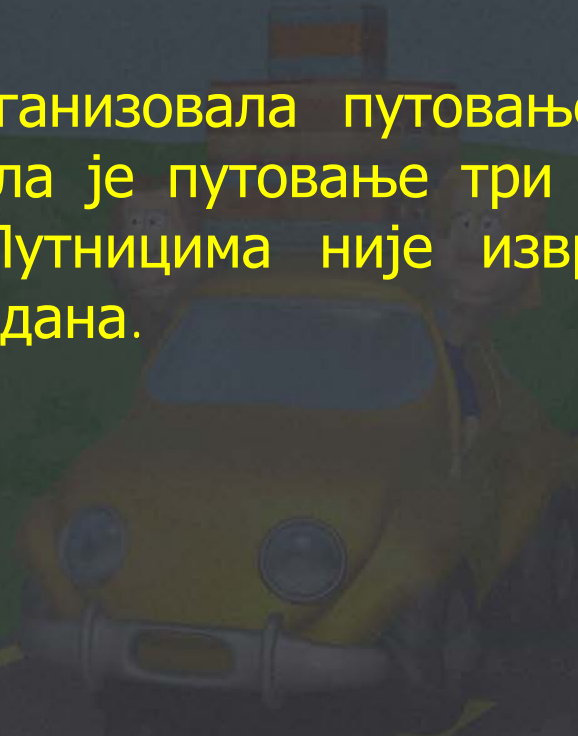
По повратку са путовања, путник је уложио приговор организатору у законском року и тражио повраћај новца – разлику у цени HTL 4\* - HTL 3\*.

Организатор путовања није вратио новац, јер је сматрао да је у хотелу у ком је био путник било више садржаја .

# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

## Пример пријаве путника

Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања. Отказала је путовање три дана пред почетак путовања. Путницима није извршен повраћај новца у року од 15 дана.





# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

## Пример пријаве путника

Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања. Информације у каталогу нису биле тачне и потпуне – фотографије хотела и околине у каталогу другачије у односу на стварни изглед, чиме је створена заблуда да је више зеленила око хотела, да је плажа већа и ближа хотелу.



# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

## Пример пријаве путника

Путници су након завршетка путовања у законском року поднели писмене пријаве агенцији:

У хотелу су плаћали услуге коришћења сунцобрана и лежаљки (у програму путовања назначено да су ове услуге укључене у цену аранжмана)

У собама недостајала клима, ТВ и уместо стандардног био помоћни лежај (у програму путовања назначено да су све собе са климом, ТВ-ом и стандардним лежајевима).

# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

## Пример пријаве путника

Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања. По доласку на одредиште путницима није био обезбеђен смештај, јер хотелијер није дозволио путницима да користе собе које су уплатили у агенцији, пошто агенција није измирила или делимично измирила обавезе према пружаоцу услуга смештаја.

Да би могли да користе собе, путници су платили хотелијеру. А агенција за све време трајања уговореног путовања није обезбедила смештај путницима.

# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

## Пример пријаве путника

Туристичка агенција је организовала путовање по програму путовања, али није обезбедила повратак путника у превиђеном року, тако да су путници неоправдано задржани на путовању дуже него што је предвиђено програмом путовања.

Туристички инспектор је утврдио да организатор путовања није обезбедио аутобуски превоз за повратак путника, а одговорно лице у својој изјави тврди да се аутобус покварио и да је било потребно два дана да се обезбеди други аутобус.

# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

## Пример пријаве путника

Путник је уплатио аранжман у туристичкој агенцији. Смештен је према програму путовања у одговарајући хотел. По повратку са путовања уложио је пријаву туристичкој инспекцији зато што је био смештен у собу са погледом на море.

## Неоснована пријава



# Одговорност организатора путовања и заштита потрошача

## Примери неоснованих пријава путника

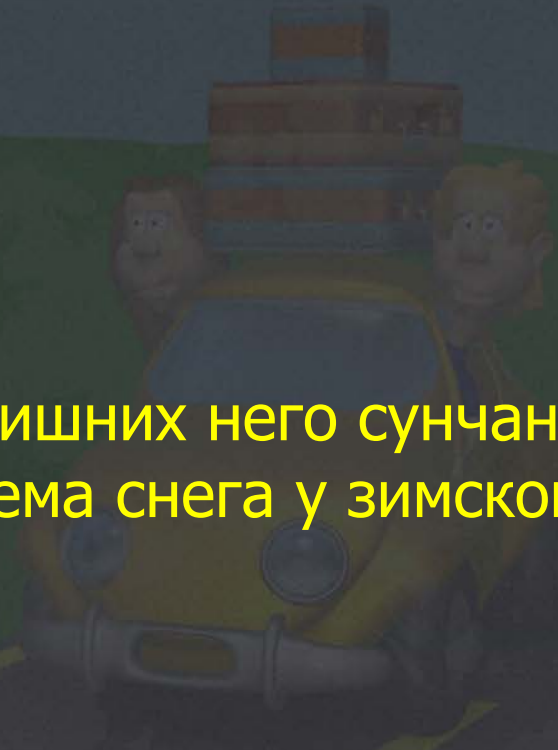
Смештај у приземљу

Величина собе, терасе

Понуда хране

Температура мора

Временски услови (више кишних него сунчаних дана у летњем периоду, нема снега у зимском периоду)





**ХВАЛА НА ПАЖЊИ!**



*др Вања Драгићевић*