



**Ferior** t o u r s



Tradicija kvaliteta • Standard budućnosti

Drina-Art doo ogranak Ferior tours  
Licenca PTP br 218/2010 od 27.02.2010  
turistička agencija posrednik PIB: 101440173  
tekući račun: 160-367243-73 MBr. 06140203  
Bulevar oslobođenja 113, 21000 Novi Sad  
www.ferior.rs e-mail: office@ferior.rs  
tel.:021/ 425-412 tel/fax.: 47-55-799

## **OBAVEŠTENJE O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJA UPUTSTVO O POSTUPKU PO REKLAMACIJI**

( sa izvodima Zakona o zaštiti potrošača )

Potrošač /putnik, korisnik usluga i dr./, ukoliko nije zadovoljan može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54., 81., 93., i 109. stav 1 Zakona o zaštiti potrošača, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

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 je dužan da organizatora, lokalnog predstavnika organizatora ili lokalnu agenciju na koju je organizator ili posrednik 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.

Potrošač ne može da zahteva umanjene cene ako nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga za vreme trajanja turističkog putovanja. Ako potrošač propusti da blagovremeno obavesti organizatora o nedostacima pruženih usluga, ne može zahtevati umanjene cene iz člana 104 Zakona o zaštiti potrošača, 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 prodajnom mestu /Drina-Art doo, ogranak Ferior tours, Novi Sad, Bulevar oslobođenja 113/, gde je roba kupljena, odnosno drugom 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 vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

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. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Ovlašćeno lice za prijem reklamacija je: Aleksandar Atanasković, a u njegovom odsustvu rukovodilac agencije Slađana Atanasković, ili drugi prisutni zaposleni u turističkoj agenciji.

U Novom Sadu  
22.09.2014.

Direktor Drina-Art doo Novi Sad