



*Tradicija kvaliteta • Standard budućnosti*

**PRIMENA  
STANDARDA  
U POSLOVANJU  
TURISTIČKIH  
AGENCIJA**



**R**epublička  
**U**nija |||||  
**P**otrošača

## **SARADNJA RUP – YUTA**

**REPUBLIČKA UNIJA POTROŠAČA | NACIONALNO UDRUŽENJE TURISTIČKIH AGENCIJA “YUTA”,** potpisali su Ugovor o poslovnoj saradnji.

Saradnja se zasniva na principima uzajamnog poštovanja i zajedničkim aktivnostima na planu realizacije programa standardizacije usluga i poslovanja organizatora putovanja u skladu sa zakonom i direktivama EU, uvođenjem standarda ISO, a sve radi poboljšanja kvaliteta usluge turističkih agencija i ostvarivanja i unapređenja zajedničkih interesa vezanih za zaštitu potrošača, korisnika usluga turističkih agencija, članica YUTA.

### **CILJEVI OVE SARADNJE SU :**

- Poboljšanje rada i poslovanja organizatora putovanja, podizanje kvaliteta usluge koja se pruža korisnicima usluga, potrošačima.
- Uvođenje i primena standarda u poslovanju ISO kroz edukaciju, seminare i dobijanje odgovarajućih sertifikata.
- Primena direktiva EU i usaglašavanje procesa rada turističkih agencija sa propisima EU u oblasti zaštite korisnika usluga.
- Ujednačavanje poslovne prakse u delu koji se odnosi na postupak zaštite korisnika turističkih usluga i turističkih agencija.

### **ZNAČAJ POTPUNOG I ISTINITOG PREDUGOVORNOG OBAVEŠTAVANJA POTROŠAČA**

Pre zaključenja ugovora organizator putovanja je dužan potpuno i tačno obavestiti potrošača, zainteresovanog za njegove usluge, o nizu pojedinosti kao što su odredište, sredstva, karakteristike i kategorije prevoza, vrsta, mesto, kategorija i osnovne odlike smeštaja, raspored obroka, plan puta, sa posebnim naglaskom na cenu i to ukupnu cenu, uključujući porez, dodatna plaćanja za pojedine usluge, tačan iznos, koji je potrošač dužan da plati unapred, uslove i način odustanka od ugovora i drugo,

a što je od značaja za donošenje pravilne ekonomske odluke potrošača, odnosno prava na slobodan izbor.

Postupajući po prigovoru, organizator putovanja dokazuje da je ispunio obavezu potpunog i istinitog predugovornog informisanja potrošača, kao korisnika turističke usluge. Organizator putovanja je dužan istu izvršiti na način da bude saobrazna datim informacijama, odnosno razumnim očekivanjima potrošača. Saobrazna turistička usluga je ona usluga koja po sadržini, kvalitetu i svrsi odgovara opisu koji je davalac turističke usluge prezentirao potrošaču pre zaključenja ugovora putem oglasa i predugovornog informisanja.

## **ISO STANDARDI U SLUŽBI PRUŽANJA KVALITETNE TURISTIČKE USLUGE: ISO 9001:2008, ISO 10002:2004; ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007**

Dobrovoljnom primenom navedenih standarda davalac turističke usluge dostiže najviši nivo kvaliteta usluge i iskazuje brigu o potrošaču što je izraz društvene odgovornosti poslovanja. Primenom ovih standarda u praksi uspostavlja se i izgrađuje i poverenje između davaoca turističke usluge i potrošača kao korisnika.

## **REKLAMACIJA**

Ukoliko potrošač smatra da je pružena turistička usluga nesaobrazna datim obećanjima davaoca turističke usluge ili razumnim očekivanjima ima pravo da podnese reklamaciju. Reklamacijom se davalac turističke usluge obaveštava o identifikovanim propustima u predugovornom obaveštavanju potrošača i nesaobraznosti pružene turističke usluge. Davalac turističke usluge je obavezan primiti reklamaciju i istu rešiti bez odlaganja, a najkasnije u zakonskom roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, uz davanje jasnog obrazloženja zašto je reklamacijski zahtev prihvatio ili odbio uz kontinuiranu brigu za interese krajnjeg korisnika.

**Republička unija potrošača RUP** u saradnji sa **YUTA**-om će turističkim agencijama koje su članice **YUTA**-e i koje su osvojile ISO standarde 9001:2008, ISO 10002:2004; ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 kao izraz vrhunskog kvaliteta poslovanja i uspostavljanja i izgradnje poverenja dodeljivati znak poverenja

## **ZAŠTIĆEN POTROŠAČ**

što predstavlja najbolji dokaz kvaliteta u pružanju turističkih usluga i društvene odgovornosti poslovanja kompanija.



**Kondina 14  
11000 Beograd  
Tel: 011/322 86 86  
yuta@yuta.rs**



**Republička  
Unija  
Potrošača**

**Narodnih heroja 63  
posl. centar br.38, lokal 17  
11070 Novi Beograd  
Tel: 060/313 11 91  
repupo@yahoo.com**