



BILTEN 1/2014

TEMATSKI BROJ – propisi koji regulišu rad
turističkih agencija



2014.

ADVISER računovodstvo i porezi DOO

računovodstvo • porezi • kontroling • konsalting

www.adviser.rs
office@adviser.rs

**U OVOM BROJU SU OBJAVLJENA I MIŠLJENJA NADLEŽNIH
MINISTARSTAVA, UZ NAŠE NAPOMENE I POJAŠNJENJA/PRIMERE**

Napomene:

- 1) Sve vrednosti (u apsolutnim iznosima) su prikazane u RSD,
- 2) Citirana mišljenja i delovi iz zakona i drugih propisa su jasno obeležena navodnicima (""), kao i napomenom o izvoru,
- 3) Ovaj bilten je besplatan i namenjen je klijentima Adviser računovodstvo i porezi DOO, kao i posetiocima sajta www.adviser.rs,
- 4) Termini "preduzeće"/"privredno društvo" i "preduzetnik" označavaju oblike organizovanja propisane Zakonom o privrednim društvima,
- 5) Termin „turistička agencija“ označava oblik organizovanja u skladu sa Zakonom o privrednim društvima i Zakonom o turizmu
- 6) Termin "sportsko udruženje" obuhvata sportske klubove, sportska društva, sportske saveze i druge oblike organizovanja sportskih organizacija koje su osnovane u skladu sa Zakonom o sportu,
- 7) Termin "udruženje građana" obuhvata sva ona udruženja osnovana u skladu sa Zakonom o udruženjima,
- 8) Termin "udruženje" obuhvata sva ona udruženja osnovana u skladu sa Zakonom o udruženjima i Zakonom o sportu.

S A D R Ź A J

PITANJA I ODGOVORI.....	3
PITANJA I ODGOVORI IZ NEPOSREDNE KOMUNIKACIJA SA TURISTIČKIM INSPEKTORIMA	3
PREUZETI ODGOVORI sa sajta SEKTORA ZA TURIZAM	6
PREPORUKE SEKTORA TURISTIČKE INSPEKCIJE.....	12
PRE UGOVARANJA TURISTIČKOG PUTOVANJA	12
PRILIKOM UGOVARANJA TURISTIČKOG PUTOVANJA	13
TOKOM PUTOVANJA.....	13
PREPORUKE PUTNICIMA.....	14
POSTUPAK REKALAMACIJE	15
ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA TURISTIČKIH AGENCIJA.....	17
ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA TURISTIČKIH AGENCIJA NIJE OBAVEZNO	17
PROPISI IZ OBLASTI TURIZMA	18
PRAVILNIK O OBLIKU, SADRŽINI I NAČINU VOĐENJA EVIDENCIJE UGOVORA ZAKLJUČENIH SA TREĆIM LICIMA KOJIMA JE POVERENO IZVRŠENJE USLUGA I PRODATIH TURISTIČKIH PUTOVANJA	18
AKTUELNE INFORMACIJE	21

Imajući u vidu broj naših klijenata koji se bave poslovima turizma, sebi smo postavili za zadatak da pribavimo što potpuniji pregled obaveznih radnji i evidencija koje turistička agencija mora da sprovede kako bi ispunila sve zakonom propisane obaveze.

Pored redovnog praćenja propisa, organizovali smo i uspostavili stalnu komunikaciju sa Trustičkom inspekcijom sa ciljem pribavljanja informacija o njihovim postupcima i predmetima kontrole, kako bi našim klijentima preneli šta su sve u obavezi da sprovedu kako bi zaštitili putnika, sebe i, na kraju, odgovorno lice i vlasnika agencije.

U nastavku sledi pregled pitanja koja smo uputili, kao i odgovora koje smo dobili od inspektora Turističke inspekcije. Takođe, u ovom biltenu prenosimo i zvanične odgovore sa sajta Ministarstva privrede – Sektor turizma.

PITANJA I ODGOVORI

PITANJA I ODGOVORI IZ NEPOSREDNE KOMUNIKACIJA SA TURISTIČKIM INSPEKTORIMA

1. Da li je dozvoljeno vođenje Knjige prodatih aranžmana u elektornskom obliku (KPA)?

Odgovor: Jeste, s tim da je turistička agencija u obavezi da, nakon što ispuni sva mesta na jednoj stranici Knjige prodatih aranžmana, istu odštampa, overi pečatom i potpisom odgovornog lica i odloži u registrator. I, po tom principu nastavi da hronološki odlaže svaku ispunjenu stranicu KPA.

2. Kada je turistička agencija u obavezi da prodaju aranžmana evidentira u Knjigu prodatih aranžmana i šta je osnovno u obavezi da se upiše?

Odgovor: U momentu kada je izdala i predala potvrdu o putovanju putniku (kupcu)¹. Turistička inspekcija je u obavezi da proveri da li su u KPA upisani svi podaci koji su propisani, a posebno se vodi računa o sledećim podacima:

- broj potvrde o putovanju,
- broj fiskalnog isečka,
- uplaćeni iznos u dinarima²,
- organizator.

3. Da li „potvrda o putovanju“ i „ugovor o putovanju“ mogu biti isti dokument (u fizičkom smislu)?

Odgovor: Da, mogu. Bitno je da taj dokument koji nosi naslov „potvrda o putovanju³ – ugovor o putovanju“ sadrži sve one elemente propisane Zakonom i odgovarajućim podzakonskim aktima.

¹ Pogledati odgovor na pitanje broj 11. preuzet sa sajta Sektora za turizam.

² Pogledati odgovor na pitanje broj 8. iz ovog dela Biltena vezano za primenu kursa preračuna sa deviznih iznosa na dinare.

³ O obaveznom sadržaju potvrde o putovanju videti odgovor na pitanje broj 10. (četvrti pasus) preuzet sa sajta Sektora za turizam.

4. Da li se u Knjigu sklopljenih ugovora (KSU) upisuju i aneksi ugovora, kao i, na primer, ugovor o zakupu, ugovor o prodaji avio-karata⁴ i slično?⁵

Odgovor: Da, svi navedeni ugovori se upisuju. Savet je da i kada postoji dilema da li je potrebno da se ugovor upiše u KSU ili ne, da se upiše.

5. Ukoliko su ugovori sklopljeni na stranom jeziku (engleskom), da li postoji obaveza da se isti prevedu na srpski jezik?

Odgovor: Da, mora, jer je zvanični jezik u Srbiji srpski jezik i na tom jeziku se vrši komunikacija između državnih organa i privrednih subjekata. Uopšteno gledano, ukoliko bi neki privredni subjekt (turistička agencija) dostavila državnom organu (turističkoj inspekciji) ugovor na stranom jeziku (engleskom), to bi moglo da se tumači kao namerno skrivanje informacija, odnosno odugovlačenje postupka.

6. Kako turistička inspekcija gleda na odnos između subagenta i organizatora putovanja i na njihove međusobne odnose?

Odgovor: Subagent se posmatra kao prodajno mesto organizatora putovanja i, prema tome, **organizator putovanja snosi celokupan rizik poslovanja u odnosu na putnika.** Što znači, ukoliko subagent proda aranžman organizatora putovanja, to ima isti tretman kao i da je to izvršio sam organizator putovanja u nekoj sopstvenoj poslovnici. Ukoliko bi se, na primer, desilo da u ugovoru kojim se regulišu međusobna prava i obaveze između organizatora i subagenta ubaci klauzula da „*organizator putovanja nije u obavezi da prihvati putnike kojima su prodati aranžmani preko subagenta, ako pre toga subagent ne uplati novac na račun organizatora putovanja*“ – **takva klauzula bi bila pred zakonom ništavna.** Nezavisno od toga kako organizator i subagent regulišu svoje međusobne odnose, ni jedan ugovor ne može zaštititi organizatora putovanja od njegovih obaveza koje nastanu u momentu kada subagent proda aranžman koji mu je dostavio organizator. Odnosno, putnik koji je kupio aranžman kod subagenta ima isti tretman kao i putnik koji je direktno kupio istovrsan aranžman kod organizatora putovanja.

7. Koji je redosled i postupanje kod obaveze izdavanja fiskalnog računa?

Odgovor:

- a) Kada je u pitanju prodaja kod organizatora i od strane zaposlenih radnika organizator: fiskalni račun se izdaje u momentu kada je naplaćena poslednja rata, odnosno pred sam put, u mesecu u kojem je započeto putovanje.
- b) Kada je u pitanju prodaja preko subagenta, onda je postupak sledeći:
- (1) Subagent je u obavezi da izda fiskalni račun na **ukupnu** vrednost, odnosno cenu aranžmana, a ne samo na iznos svoje provizije;
 - (2) Subagent izdaje fiskalni račun u istom momentu kada bi to uradio i organizator putovanja da je aranžman prodat kod njega (znači u momentu naplate poslednje rate, odnosno pred sam put, u mesecu u kojem je započeto putovanje);
 - (3) Subagent je u obavezi da po izdavanju fiskalnog računa dostavi organizatoru putovanja podatke o **broju vaučera i broju fiskalnog isečka koji se odnosi na taj vaučer;**

⁴ Za Avio karte obratiti pažnju na odgovor na pitanje broj 7. preuzeto sa sajta Sektora za turizam.

⁵ Pogledati odgovor na pitanje broj 4. odgovora preuzeto sa sajta Sektora za turizam.

(4) Na osnovu dostavljenih podataka od strane subagenta, **organizator putovanja izdaje račun sa obračunatom provizijom subagenta** i dostavlja taj račun (fakturu) subagentu na plaćanje. U ovoj fazi, organizator putovanja **nema obavezu** da izda fiskalne račune za aranžmane koji su prodani preko subagenta, jer je to zakonska obaveza subagenta. Ali, organizator putovanja **ima obavezu**⁶ da u Knjigu prodatih aranžmana upiše vačere i brojeve fiskalnih računa koje mu je dostavio subagent!

8. U odnosu između putnika i turističke agencije, na šta se posebno mora obratiti pažnja?

Odgovor: Pri sklapanju ugovora sa putnikom, jako je bitno da turistička agencija u taj ugovor ubaci klauzulu da je „u momentu potpisivanja ovog ugovora, putnik primio uslove, program putovanja⁷ i da je obavešten o garancijama putovanja koje je obezbedila turistička agencija organizator putovanja“, kao i da se precizno napiše koji kurs i od koje banke se koristi kod naplate, ukoliko je ugovorena cena aranžmana u stranoj valuti (a, što znači da je agencija u obavezi da u potpunosti ispoštuje način obračuna svake pojedinačne rate koju putnik/kupac plaća u različitim vremenskim periodima).

9. Da li je propisana obaveza posedovanja, kao i dimenzije čelične kase u prostorijama turističke agencije?

Odgovor: Propisana je obaveza, ali ne i dimenzije čelične kase. Prema tome, turistička agencija je u obavezi da istu poseduje, pa bila to i čelična kasa malih dimenzija. Njena svrha nije propisana, ali se pretpostavlja da se koristi za čuvanje određenih vrednosti, odnosno dokumenata koje putnici ostave u turističkoj agenciji.

10. Kod određivanja visine prihoda za uzimanje polise od insolventnosti i polise za naknadu štete, da li se uzima u obzir ukupana promet ili samo utvrđeni prihod (zarada) turističke agencije?

Odgovor: Imajući na umu da turistička agencija odgovara za celokupnu vrednost aranžmana, a ne samo za svoju zaradu (prihod), za utvrđivanje visine osiguranja uzima se u obzir **ukupan promet**, a ne zarada (prihod) turističke agencije.

11. Da li su putnici koji putuju u obavezi da poseduju putno-zdravstveno osiguranje?⁸

Odgovor: Ne, ta vrsta osiguranja nije propisana kao obavezna. To je stvar izbora putnika da li će kupiti ili ne to osiguranje. Turistička agencija ne sme dovesti u zabludu putnika da postoji zakonski osnov po kojem se mora posedovati ta polisa, ali bi turistička agencija trebalo da upozna putnika na korisnost posedovanja putno-zdravstvenog osiguranja.

⁶ Videti odgovor na pitanja broj 9. i 16. preuzeta sa sajta Sektora za turizam.

⁷ U programu putovanja mora biti upisan broj licence organizatora putovanja.

⁸ Pogledati u ovom Biltenu deo koji se odnosi na „Preporuke Turističke inspekcije“

PREUZETI ODGOVORI SA SAJTA SEKTORA ZA TURIZAM

1. Да ли у Књиге евиденције уговора и Књиге евиденције продатих туристичких путовања треба уносити уговоре и продате туристичке аранжмане почевши од датума када Правилник о облику, садржини и начину вођења евиденције уговора закључених са трећим лицима којима је поверено извршење услуга из програма путовања и продатих туристичких путовања ступа на снагу?

Правилник о облику, садржини и начину вођења евиденције уговора закључених са трећим лицима којима је поверено извршење услуга из програма путовања и продатих туристичких путовања је објављен у Службеном гласнику РС број 37 дана 31.05.2011. године (у даљем тексту: Правилник). Како је чланом 13. Правилника прописано да исти ступа на снагу осмог дана од дана објављивања, обавезе поступања туристичких агенција по овом Правилнику почињу од 8.06.2011. године.

2. Ако се Књиге евиденције уговора и Књиге евиденције продатих туристичких путовања почињу водити након ступања Правилника на снагу, да ли први следећи уговор односно продато туристичко путовање по ступању Правилника на снагу треба да се означи саредним бројем 1?

Број закљученог уговора односно продатог туристичког путовања задржава свој нумерички редослед у односу на до тада закључене уговоре односно продата туристичка путовања у интерној евиденцији коју води туристичка агенција, али се у обрасцима прописаним Правилником евидентирају под редним бројем 1, затим под редним бројем 2 и тако редом, дакле под редним бројем извршеног евидентирања закљученог уговора односно продатог туристичког путовања.

3. Чланом 9. тачка 2. Правилника је прописано да се Књиге евиденције уговора и Књиге евиденције продатих туристичких путовања воде на начин који не дозвољава брисање унетих података. Да ли су измене података дозвољене?

Измене података нису дозвољење сходно наведеној одредби члана 9. став 1. тачка 2) Правилника.

4. Да ли се сви уговори са трећим лицима, рачунајући и уговоре о посредовању, воде у истој Књизи евиденције уговора? Да ли туристичка агенција организатор путовања, која у својству посредника обавља остале послове туристичке агенције и закључује уговоре о тим пословима, има обавезу да те уговоре уноси у Књигу евиденције уговора?

Туристичка агенција организатор туристичког путовања уписује у Књигу евиденције уговора податке из уговора закључених са трећим лицима којима је поверено извршење услуга превоза, смештаја, услуга туристичких професија (услуге туристичких водича, туристичких пратиоца, аниматора и локалних туристичких водича), других услуга из програма путовања, уговоре о посредовању у продаји туристичког путовања са туристичким агенцијама посредницима којима је поверила продају и посредовање у продаји туристичких путовања, сходно одредби члана 4. став 1. Правилника.

Туристичка агенција посредник у продаји уноси у Књигу евиденције уговора податке из уговора о посредовању у продаји туристичког путовања закључених са организатором путовања, као и из других уговора у вези са пословима туристичке агенције, сходно одредби члана 4. став 2. Правилника.

Сагласно наведеном, уколико туристичка агенција организатор путовања обавља и послове туристичке агенције посредника, у Књигу евиденције уговора уноси и податке из уговора о посредовању у продаји туристичког путовања закључених са организатором путовања, као и податке из других уговора које закључује у својству посредника.

5. Могу ли се уместо уговора евидентирати предрачун или рачун пружаоца услуге, у ситуацији кад не постоје потписани уговори?

Уколико је законским одребама прописана писмена форма за закључење уговора (нпр. уговор о ангажовању угоститељских капацитета и уговор о ванлинијском превозу путника морају бити закључени у писменој форми сходно одредбама закона), или су уговорне стране уговориле писмену форму уговора, не може се уместо уговора евидентирати предрачун или рачун пружаоца услуге.

Уколико није законским одребама прописана писмена форма за закључење неког уговора, нити су уговорне стране уговориле писмену форму неког уговора, може се уместо уговора евидентирати документ из којег произилази да постоји сагласност воља уговорних страна, дакле из ког произилази да је уговор закључен. Нпр. може се евидентирати рачун уместо уговора, али се не може евидентирати предрачун.

6. С обзиром да већина хотела шаље само потврде резервације, да ли се оне могу уносити у Књигу евиденције уговора уместо уговора, или се морају склапати посебно уговори за сваку групу путника?

С обзиром да уговор о ангажовању угоститељских капацитета мора бити закључен у писменој форми сходно одредби члана 885. став 2. Закона о облигационим односима, потврда резервације се не може сматрати уговором и не може се уносити у Књигу евиденције уговора, осим у случају ако има све прописане битне елементе овог уговора (јер је у том случају потврда резервације уговор).

7. С обзиром да авио компаније не склапају уговоре са агенцијама јер је ПНР (Passenger Name Record) једна врста уговора, да ли ће се ПНР евидентирати у Књизи евиденције уговора као уговор о превозу?

Специфичности авио превоза се састоје у томе што већина авио превозника не закључује уговоре о превозу са туристичким агенцијама (мада има и изузетака), те ће туристичке агенције морати одштампати ПНР, завести у интерне књиге туристичке агенције и унети у Књигу евиденције уговора као уговор о превозу.

Уколико авио превозник осим ПНРа сачињава и уговор, у том случају ће се у Књигу евиденције уговора унети уговор о превозу а не (одштампан и заведен) ПНР.

8. Да ли ће један генерални уговор о пословној сарадњи, нпр. са привредним субјектом који се бави превозом путника од/до аеродрома бити валидан за све појединачне послове који се реализују у току трајања уговора, или ће се за сваки појединачни програм морати потписивати уговори?

У описаној ситуацији ће уговор о пословној сарадњи који има све битне елементе уговора о превозу бити унет у Књигу евиденције уговора, без обзира за све појединачне послове који се реализују у току трајања уговора.

За ситуације када се за појединачни програм потпише уговор о превозу, у Књигу евиденције се уноси тај уговор о превозу.

У Књигу евиденције уговора се уносе закључени уговори, па се и уговор о пословно-техничкој сарадњи уноси у наведену књигу.

9. Да ли организатор туристичког путовања треба да води у својој Књизи евиденције продатих туристичких путовања аранжмане које прода као туристичка агенција посреднику продаји туристичког путовања?

Сва продата туристичка путовања евидентирају се у Књизи евиденције продатих туристичких путовања, па и туристичка путовања која организатор туристичког путовања прода као посредник.

10. Да ли се под "потврдом о путовању" (чији се број евидентира у колони 2. Књиге евиденције продатих туристичких путовања) подразумева путна документација, или ће се поред фактура, признаница, фискалних рачуна, ваучера и авио карата морати издавати још и потврде?

Закон о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ" бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ" бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ" бр. 1/2003 - Уставна повеља) у члану 860. прописује обавезу за организатора путовања да изда потврду о путовању, а у члану 56. став 7. Закона о туризму је прописано да је организатор путовања дужан да опште услове путовања и програм путовања уручи путнику непосредно или електронским путем истовремено са издавањем потврде о путовању.

Дакле, издавање потврде о путовању је обавеза прописана Законом о облигационим односима као и Законом о туризму. У Закону о туризму је прописана и прекршајна одредба за ситуацију када потврда није издата у члану 127. став 1. тачка 5) и став 2.

Међутим, уколико неки други документ који организатор пута издаје приликом продаје туристичког путовања (значи у моменту закључења уговора о продаји туристичког путовања) има све елементе потврде о путовању прописане у члану 860. став 2. Закона о облигационим односима, тај документ има се сматрати и потврдом о путовању и унети у одговарајућу рубрику Књиге евиденције продатих туристичких путовања.

Потврда о путовању треба да садржи: место и датум издавања; ознаку и адресу организатора путовања; име путника; место и датум почетка и свршетка путовања, датуме боравка, нужне податке о превозу, боравку као и другим услугама које су обухваћене укупном ценом; најмањи број потребних путника; укупну цену за скуп услуга предвиђених уговором; услове под којима путник може тражити раскид уговора као и друге податке за које се сматра да је корисно да буду садржани у потврди.

Али ако је пре издавања потврде о путовању путнику уручен програм путовања у коме се налазе подаци из претходног става (дакле програм путовања и општи услови путовања), потврда о путовању може да садржи само упут на тај програм.

11. С обзиром да се фискални рачун издаје након потпуно плаћеног износа, а да сеуговор о продаји туристичког путовања закључује и по неколико месеци пре издавања фискалног рачуна, када се овај уговор евидентира у Књигу евиденције продатих туристичких путовања?

Потврда о путовању (која се издаје приликом закључења уговора о продаји туристичког путовања) уписује се у Књигу евиденције продатих туристичких путовања.

Уколико потврде нема, може се у рубрику потврде о путовању уписати други документ који има све елементе потврде, дакле и уговор о продаји туристичког путовања.

Потврда о путовању или уговор о продаји туристичког путовања се евидентирају дана закључења уговора односно издавања потврде о путовању путнику, а фискални рачун се евидентира дана када је издат, сходно одредби члана 7. Правилника.

12. Да ли се продате појединачне услуге путнику нпр: резервација и продаја авио карата, резервације и продаје угоститељских услуга и др., не евидентирају у Књизи евиденције продатих туристичких путовања?

У Књизи евиденције продатих туристичких путовања се не евидентирају појединачне услуге пружене путнику, што произилази из члана 6. Правилника.

13. У случају када неко правно лице по уговору плаћа аранжман за своје раднике, да ли се евидентира само тај један уговор за све путнике - раднике тог правног лица у Књизи евиденције продатих туристичких путовања?

У Књизи евиденције продатих туристичких путовања се евидентира потврда о путовању, а уколико потврде нема може се у рубрику потврде о путовању уписати други документ који има све елементе потврде - дакле и уговор о продаји туристичког путовања.

Значи када неко правно лице по једном уговору плаћа аранжман за своје раднике, може се евидентирати тај један уговор за све путнике-раднике тог правног лица у Књизи евиденције продатих туристичких путовања уместо потврде о путовању.

14. Да ли се овај Правилник односи и на извођење ђачких екскурзија, или се односисамо на туристичка путовања?

Овај Правилник се односи на сва туристичка путовања, па и на ђачке екскурзије.

15. С обзиром да се оригинали потврде о путовању издају у огранцима туристичке агенције а не у седишту привредног субјекта, да ли су огранци дужни да доставе оригинал или копију исте у седиште привредног субјекта заједно са својим дневним извештајима о продатим туристичким путовањима? Да ли посредници морају да организатору достављају ове потврде?

Огранци туристичке агенције треба да доставе и копију потврде о путовању седишту туристичке агенције уз дневни извештај, сходно одредби члана 7. Правилника.

Одредбом члана 8. Правилника прописано је да агенција посредник дневно доставља организатору туристичког путовања податке који се уписују у Књигу евиденције продатих туристичких путовања.

Дакле, туристичка агенција организатор туристичког путовања у своју Књигу евиденције продатих туристичких путовања уноси податке које јој достави туристичка агенција посредник. У рубрици напомена уноси назив туристичке агенције посредника, а на документ којим је посредник доставио податке, ставља се редни број и исти документ се одлаже и чува по редоследу редних бројева са потврдама о путовању организатора путовања.

16. Одредбом члана 8. Правилника прописано је да агенција посредник дневно доставља податке који се уписују у Књигу евиденције продатих туристичких путовања. Шта се дешава уколико туристичка агенција посредник не издаје потврде о путовању или организатору путовања достави само пријаву путовања? Посебно се поставља питање шта уколико посредник уопште не изда фискални рачун?

Правилником је у члановима 7. и 8. прописано да туристичка агенција дневно води Књигу евиденције продатих туристичких путовања и уноси податке из члана 6. овог правилника после издавања потврде о путовању, као и да туристичка агенција посредник у продаји дневно доставља организатору туристичког путовања податке који се уносе у Књигу евиденције продатих туристичких путовања.

Указује се да је чланом 125. став 1. тачка 4) Закона о туризму прекршајном одредбом санкционисана туристичка агенција која не води дневно евиденцију продатих туристичких путовања.

Уколико агенција посредник не изда фискални рачун одговара за учињени прекршај сходно одредби члана 127. став 1. тачка 5) Закона о туризму.

17. Одредбом члана 6. Правилника прописана је обавеза уписа потврде о путовању у Књигу евиденције продатих туристичких путовања (став 1. тачка 2.), док се ставом 2. истог члана предвиђа да се редни број из ове књиге евиденције уписује на потврду о путовању. Сходно наведеном, остаје спорно шта се прво уписује?

Потврда о путовању има број (интерни заводни број) који је установљен ускладу са интерним правилима о формирању документације. Када се потврда изда и упише у Књигу евиденције продатих туристичких путовања, редни број из наведене књиге евиденције се уписује на издатој потврди, сходно одредби члана 6. став 2. Правилника.

18. Шта се уписује у Књигу евиденције продатих туристичких путовања, с обзиром да се фискални исечци не издају приликом авансних или делимичних уплата (све до намирења коначно уговорене цене), као и у ситуацијама када се фискални рачуни по мишљењу Министарства финансија уопште не издају (уколико се обавезују правна лица)?

Уколико је у питању авансно или делимично плаћање, туристичка агенција у Књигу евиденције продатих туристичких путовања уноси потврду о путовању када се она изда (издаје се приликом закључења уговора сходно чл. 860. став 1. и 881. ст. 1. Закона о облигационим односима), а фискални рачун када се цео износ уплати.

Уколико је туристичка агенција ослобођена издавања фискалног рачуна по мишљењу Министарства финансија, онда ће у Књигу евиденције продатих туристичких путовања уписати све остале податке сем броја и датума издавања фискалног исечка уз упис у напомену да је ослобођена од издавања фискалног исечка.

19. Тачка 6. члана 6. Правилника је нејасна, наиме уколико се уплата врши делимично, сукцесивно или путем административне забране, који се износ и када уписује, имајући у виду да је чланом 9. тачка 2. Правилника забрањено брисање унетих података?

Тачка 6) члана 6. Правилника није у супротности са чланом 9. Правилника, јер се у рубрику: "Уплаћен износ у динарима" уноси целокупни износ дана када је у потпуности уплаћен.

То значи да се делимично уплаћен износ не уписује, уписује се цео износ који лице уплати, по начелима уредности и тачности, на начин који не дозвољава брисање унетих података.

20. Ко чува издати фискални исечак дат путнику у случају када организатор туристичког путовања прода туристичко путовање као туристичка агенција посредник?

Фискални исечак дат путнику не може чувати туристичка агенција јер је исти предат путнику.

По Закону о фискалним касама ("Сл. гласник РС", бр. 135/2004), обвезник издавања фискалног исечка и чувања контролне траке је лице које је извршило промет.

У конкретном случају туристичка агенција организатор путовања, која је продала туристичко путовање као посредник, чува контролну траку.

[\(LINK\)](#)

PREPORUKE SEKTORA TURISTIČKE INSPEKCIJE

PRE UGOVARANJA TURISTIČKOG PUTOVANJA



Република Србија

МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА И ПРИВРЕДЕ

- Сектор туристичке инспекције -

- добро проуче опште услове путовања, програм путовања и обавештење о гаранцији путовања које је обезбедила туристичка агенција организатор одабраног путовања;
- воде рачуна о томе да усмене информације нису обавезујуће за агенцију, односно да је агенција дужна да пружи услуге које је навела у програму путовања и испуни обавезе које је предвидела општим условима путовања;
- ако имају посебне потребе и захтеве у односу на понуђени програм путовања (објекат, спрат, приступ за колица, инвалиде и сл.) и агенција се са њима сагласи, оне морају бити садржане у уговору о путовању;
- ако је могуће преко интернет претраживача провере добијене информације о програму путовања (на сајту туристичке агенције организатора тог путовања, других туристичких агенција које нуде исти смештај, на сајту одабраног хотела, односно смештаја);
- на сајту Агенције за привредне регистре провере податке о туристичкој агенцији: да ли је активна, њен финансијски извештај, колико дуго обавља послове туристичке агенције и др;
- на сајту Народне Банке Србије провере ликвидност туристичке агенције, како би избегли агенције које имају финансијске проблеме који се могу одразити на реализацију и њиховог путовања, јер туристичка инспекција није надлежна за контролу финансијских обавеза (дуговања и потраживања, начина и доспећа плаћања) туристичке агенције према својим партнерима.
- препорука је да грађани избегавају туристичке агенције које су у блокади, јер оне самим тим не могу да извршавају финансијске обавезе према пословним партнерима у реализацији програма путовања

PRILIKOM UGOVARANJA TURISTIČKOG PUTOVANJA

- када уговарају путовање код туристичке агенције посредника, на понуђеном програму путовања утврде ко је организатор тог путовања (број лиценце мора бити наведен у програму путовања), јер је само туристичка агенција организатор одговорна за реализацију тог уговора/путовања, а не посредник;
- истовремено са потврдом о путовању које су уплатили морају од агенције добити (непосредно или електронским путем) опште услове путовања и програм путовања са обавештењем о гаранцији путовања у писаном облику, а да пријем потврђују својим потписом или електронским путем;
- пре путовања морају од агенције добити име, број телефона и друге податке о локалном представнику агенције, као и да је важно те податке имати код себе током путовања;
- је у њиховом интересу (није обавеза) да за путовање прибаве полису здравственог осигурања због високих цена лекарских услуга у иностранству, евентуално и лично путно осигурање, односно осигурање од отказа и осигурање пртљага;

ТОКОМ PUTOVANJA

- у случају било ког одступања од уговореног програма путовања неопходно је да одмах на лицу места направе писмени приговор представнику агенције и прибаве могуће доказе за уговорене, а неизвршене услуге, јер је то основ за остваривање њихових права;
- уговорени смештај може се заменити, уз сагласност путника, смештајем у објект исте или више категорије на терет туристичке агенције или у ниже категорије, такође уз сагласност путника, с тим да је у овом случају агенција дужна да врати путнику разлику у цени.

([LINK](#))



Република Србија

МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА И ПРИВРЕДЕ

- Сектор туристичке инспекције -

Пре уговарања туристичког путовања путници треба да:

- добро проуче опште услове путовања, програм путовања и обавештење о гаранцији путовања које је обезбедила туристичка агенција организатор одабраног путовања;
- воде рачуна о томе да усмене информације нису обавезујуће за агенцију, односно да је агенција дужна да пружи услуге које је навела у програму путовања и испуни обавезе које је предвидела општим условима путовања;
- ако имају посебне потребе и захтеве у односу на понуђени програм путовања (објекат, спрат, приступ за колица, инвалиде и сл.) и агенција се са њима сагласи, оне морају бити садржане у уговору о путовању;
- ако је могуће преко интернет претраживача провере добијене информације о програму путовања (на сајту туристичке агенције организатора тог путовања, других туристичких агенција које нуде исти смештај, на сајту одабраног хотела, односно смештаја);
- на сајту Агенције за привредне регистре провере податке о туристичкој агенцији: да ли је активна, њен годишњи финансијски извештај, колико дуго обавља послове туристичке агенције и др;
- на сајту Народне Банке Србије провере ликвидност туристичке агенције, како би избегли агенције које имају финансијске проблеме који се могу одразити на реализацију њиховог путовања.
- Туристичка инспекција није надлежна за контролу финансијских обавеза (дуговања и потраживања, начина и доспећа плаћања) туристичке агенције према својим партнерима. Наша препорука је и да путници избегавају туристичке агенције које су у блокади, јер оне самим тим не могу да извршавају финансијске обавезе према пословним партнерима у реализацији програма путовања.
- Приликом уговарања туристичког путовања путници треба да знају да:

када уговарају путовање код туристичке агенције посредника, на понуђеном програму путовања утврде ко је организатор тог путовања (организатор и број лиценце мора бити наведени у програму путовања), јер је само туристичка агенција организатор путовања одговорна за реализацију тог уговора/путовања, а не посредник;

истовремено са потврдом о путовању које су уплатили морају од агенције добити (непосредно или електронским путем) опште услове путовања и програм путовања са обавештењем о гаранцији путовања у писаном облику, а да пријем потврђују својим потписом или електронским путем;

пре путовања морају од агенције добити име, број телефона и друге податке о локалном представнику агенције, као и да је важно те податке имати код себе током путовања;

је у њиховом интересу (није обавеза) да за путовање сами прибаве полису здравственог осигурања због високих цена лекарских услуга у иностранству, а евентуално и лично путно осигурање, односно осигурање од отказа и осигурање пртљага;

Током путовања у случају било ког одступања од уговореног програма путовања неопходно је да одмах на лицу места направе писмени приговор представнику агенције и прибаве могуће доказе за уговорене, а неизвршене услуге, јер је то основ за остваривање њихових права;

уговорени смештај може се заменити, уз сагласност путника, смештајем у објекат исте или више категорије на терет туристичке агенције или у ниже категорије, такође уз сагласност путника, с тим да је у овом случају агенција дужна да врати путнику разлику у цени.

POSTUPAK REKALAMACIJE

своја права прво остварују подношењем приговора (рекламације) агенцији организатору путовања у року од 30 дана од дана утврђивања недостатака;

- ✓ у случају оправданог приговора путника, агенција је дужна да (у договору са путником) путнику врати разлику између уговорене цене и цене снижене сразмерно неизвршењу услуге, у року не дужем од 15 дана од дана подношења приговора;
- ✓ када није дошло до договора путника и агенције или путнику није у року враћен новац, незадовољни путник може да поднесе пријаву туристичкој инспекцији.

Поступање туристичке инспекције по пријавама грађана

Пријаве грађана на уочене неправилности у области туризма и угоститељства и евентуално на незаконит рад туристичких инспектора, туристичка инспекција прима:

у виду писаних представки на адресу:

- Сектор туристичке инспекције, Нови Београд, Омладинских бригада бр.1 путем телефона дежурне службе број 011/3139-686, од 0.00h до 24.00h
- електронским путем на мејл : turisticka.inspekcija@mfp.gov.rs
- На сајту Министарства објављен је образац за достављање пријава грађана у електронској форми. на мејл : turisticka.inspekcija@mfp.gov.rs.

Туристички инспектор по пријави поступа приоритетно и утврђује чињенице, да ли је приговор путника основан, да ли и које услуге нису извршене или су непотпуно извршене, односно да ли постоји основ за сразмерно снижење цене и евентуално упућивање странака у постизању задовољавајућег договора, односно вансудског поравнања. О извршеној контроли и предузетим мерама подносилац пријаве се одмах обавештава, по правилу писаним путем, а уколико пријавилац захтева и путем телефона.

Уколико се у току контроле туристичке инспекције путник и туристичка агенција не договоре, туристички инспектор подноси захтев за покретање прекршајног поступка против организатора путовања због непридржавања програма путовања и неизвршавања уговорене услуге, као и због тога што путник није био обештећен у прописаном року.

Запрећена казна је од 100.000 до 450.000 динара за правно лице, односно 10.000 до 25.000 динара за одговорно лице у правном лицу, односно од 30.000 до 150.000 динара за предузетника.

Туристички инспектор, иако је утврдио да је приговор путника оправдан, нема овлашћење да наложи агенцији да оштећеном путнику врати разлику у цени, тако да надаље путник може да оствари своја права и разлику у цени договори са агенцијом у вансудском поравнању или да поднесе тужбу надлежном суду.

([LINK](#))

ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA TURISTIČKIH AGENCIJA

ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA TURISTIČKIH AGENCIJA NIJE OBAVEZNO



Република Србија

МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА И ПРИВРЕДЕ

- Сектор туристичке инспекције -

- Туристичка агенција, у складу законом, нема обавезу да постане чланица било ког удружења, нити је чланство у овим удружењима законска гаранција путнику за реализацију туристичког путовања.
- Тренутно у Србији постоје три удружења туристичких агенција YUTA, ATAS и ANTAS.

PROPISI IZ OBLASTI TURIZMA

PRAVILNIK O OBLIKU, SADRŽINI I NAČINU VOĐENJA EVIDENCIJE UGOVORA
ZAKLJUČENIH SA TREĆIM LICIMA KOJIMA JE POVERENO IZVRŠENJE USLUGA IZ
PROGRAMA PUTOVANJA I PRODATIH TURISTIČKIH PUTOVANJA

("Sl. glasnik RS", br. 37/2011)

Član 1

Ovim pravilnikom propisuje se oblik, sadržina i način vođenja evidencije ugovora koje turistička agencija zaključuje sa trećim licima kojima je povereno izvršenje usluga iz programa putovanja (u daljem tekstu: ugovor) i prodatih turističkih putovanja.

Član 2

Turistička agencija vodi evidenciju ugovora iz člana 1. ovog pravilnika u Knjizi evidencije ugovora datoj na Obrascu 1, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Turistička agencija vodi evidenciju prodatih turističkih putovanja iz člana 1. ovog pravilnika u Knjizi evidencije prodatih turističkih putovanja datoj na Obrascu 2, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Član 3

Turistička agencija vodi evidencije iz člana 2. ovog pravilnika u svom sedištu.

Podaci za evidencije iz člana 2. ovog pravilnika redovno se dostavljaju iz poslovnog prostora, odnosno mesta poslovanja u kome se turistička putovanja neposredno nude na prodaju i prodaju, u sedište turističke agencije.

Član 4

Turistička agencija organizator turističkog putovanja upisuje u Knjigu evidencije ugovora podatke iz ugovora zaključenih sa trećim licima kojima je povereno izvršenje usluga prevoza, smeštaja, usluga turističkih profesija (usluge turističkih vodiča, turističkih pratioca, animatora i lokalnih turističkih vodiča), drugih usluga iz programa putovanja, ugovore o posredovanju u prodaji turističkog putovanja sa turističkim agencijama posrednicima kojima je poverila prodaju i posredovanje u prodaji turističkih putovanja.

Turistička agencija posrednik u prodaji unosi u Knjigu evidencije ugovora podatke iz ugovora o posredovanju u prodaji turističkog putovanja zaključenih sa organizatorom putovanja, kao i iz drugih ugovora u vezi sa poslovima turističke agencije.

Knjiga evidencije ugovora sadrži sledeće podatke, i to:

- 1) redni broj;
- 2) pravno ili fizičko lice sa kojim je zaključen ugovor;
- 3) sedište ili adresa lica sa kojim je zaključen ugovor;
- 4) broj ugovora i datum zaključenja;
- 5) predmet ugovora;
- 6) period pružanja usluga;
- 7) rok važenja ugovora;
- 8) napomena.

Član 5

Podatke iz ugovora turistička agencija unosi u Knjigu evidencije ugovora najkasnije narednog dana posle potpisivanja ugovora.

Član 6

U Knjigu evidencije prodatih turističkih putovanja turistička agencija upisuje podatke iz dokumenta kojim se potvrđuje prijem uplate, i to:

- 1) redni broj;
- 2) broj potvrde o putovanju;
- 3) datum izdavanja potvrde o putovanju;
- 4) broj fiskalnog isečka;
- 5) datum izdavanja fiskalnog isečka;
- 6) uplaćen iznos u dinarima;
- 7) odredište (zemlja, mesto);
- 8) broj putnika; 9) organizator putovanja;
- 10) napomena.

Redni broj iz Knjige evidencije prodatih turističkih putovanja upisuje se na evidentiranu potvrdu o putovanju.

Potvrde o putovanju odlažu se po redosledu.

U Knjizi evidencije prodatih turističkih putovanja storniranje usled otkaza putovanja vrši se precrtavanjem odgovarajućeg rednog broja crvenom vodoravnom linijom uz upis datuma i potpisa odgovornog lica.

Ako se Knjiga evidencije prodatih turističkih putovanja vodi u elektronskom obliku, storniranje usled otkaza putovanja vrši se precrtavanjem odgovarajućeg rednog broja uz upis datuma i naznake "upis storniran" u koloni "napomena".

Član 7

Turistička agencija dnevno vodi Knjigu evidencije prodatih turističkih putovanja i unosi podatke iz člana 6. ovog pravilnika posle izdavanja potvrde o putovanju.

Član 8

Turistička agencija posrednik u prodaji dnevno dostavlja organizatoru turističkog putovanja podatke koji se unose u Knjigu evidencije prodatih turističkih putovanja.

Član 9

Evidencije iz člana 2. ovog pravilnika vode se ažurno, i to:

- 1) po načelima urednosti i tačnosti;
- 2) na način koji ne dozvoljava brisanje unetih podataka;
- 3) na način kojim se omogućava uvid u podatke po hronološkom redu.

Član 10

Knjige evidencija iz člana 2. ovog pravilnika se izrađuju u tvrdom povezu, sa numerisanim stranama, osim prve i poslednje.

Na koricama je odštampan naziv knjige evidencije, a na prvoj nenumerisanoj strani isti naziv i naziv i sedište turističke agencije koja vodi knjigu evidencije.

Ako se evidencije iz člana 2. ovog pravilnika vode u elektronskom obliku, odštampane stranice moraju biti numerisane i overene.

Radi dostupnosti evidencije nadležnim kontrolnim organima, vrši se dodatno štampanje podataka iz računara.

Član 11

Posle izvršenih upisa za proteklu godinu, vrši se zaključivanje Knjige evidencije ugovora i Knjige evidencije prodatih turističkih putovanja.

Zaključivanje Knjige evidencije ugovora i Knjige evidencije prodatih turističkih putovanja iz stava 1. ovog člana se vrši se na poslednjoj stranici upisa za proteklu godinu.

Zaključivanje se overava potpisom odgovornog lica i pečatom.

Član 12

Evidencije iz člana 2. ovog pravilnika i dokumentacija na osnovu koje su vršeni upisi čuvaju se u skladu sa propisima kojima se uređuju računovodstvo i revizija.

Član 13

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".

AKTUELNE INFORMACIJE

Prema poslednjim objavljenim podacima Republičkog zavoda za Statistiku i poreskim propisima

U RSD

Iznos poreskog oslobođenja za obračun poreza na dohodak zaposlenih lica	11.242,00
Minimalna neto cena radnog časa (period: III 2014 – XII 2014)	115,00
Minimalna neto zarada za ostvareni radni učinak, odnosno puno radno vreme za mesec april 2014	20.240,00
Minimalna osnovica za obračun doprinosa za socijalno osiguranje (od maja 2014. godine)	20.198,00
Neoporezivi iznos dnevnice u zemlji (po putu)	2.132,00
Neoporezivi deo naknade za prevoz radnika (mesečno)	3.552,00
Naknada troškova smeštaja i ishrane na terenu	U celini neoporezivo
Neoporezivi iznos troškova korišćenja sopstvenog vozila za poslovne svrhe (mesečno)	30% od cene benzina, a najviše do 6.216,00 mesečno
Neoporezivi deo primljenih poklona/donacija (za jednu godinu od istog donatora). Preko ovog iznosa plaća se porez 2,5%.	100.000,00
Neoporezivi deo stipendija (mesečno)	10.656,00
Neoporezivi deo hranarine sportistima (mesečno)	8.880,00
Prosečna bruto zarada u Republici za mart 2014. godine	59.782,00
Prosečna neto zarada u Republici za septembar 2013	43.452,00