

На основу члана 31. тачка 3. и тачка 11. Статута Јавног предузећа „Голд гондола Златибор – пречишћен текст“, број 01-313-4/2024 од 30.11.2023. године, директорка Јавног предузећа „Голд гондола Златибор“ доноси

ПРОЦЕДУРУ **о начину рада билетарнице** **- Пречишћен текст -**

ПРЕДМЕТ ОДЛУКЕ

Члан 1.

Овом процедуром уређује се начин рада запослених на благајни, и то издавање карата по ценама другачијим од оних утврђених званичним Ценовником ЈП „Голд гондола“, поступање у случају рекламација корисника, односно повраћаја или издавања заменских карата, правила везана за ВИП карте, као и друга питања од значаја за рад запослених на продаји карата за вожњу гондолом.

ПРОДАЈА КАРАТА МИМО РЕДОВНИХ ЦЕНА

Члан 2.

Запослени на билетарници, који врше послове продаје карата, карте издају у складу са важећим Ценовником карата ЈП „Голд гондола Златибор“, а у складу са Процедуром о начину одобравања попушта за вожњу жичаром и чувању података о личности.

Ценовником ЈП „Голд гондола Златибор“ утврђене су категорије корисника који могу остварити попуст за вожњу панорамском гондолом.

Издавање карата по ценама другачијим од оних утврђених званичним Ценовником ЈП „Голд гондола“ могуће је само у случају одступања, унапред најављених од стране Службе маркетинга, а на основу званичног захтева корисника за издавање повлашћених, односно бесплатних карата.

ПОСТУПАЊЕ У СЛУЧАЈУ РЕКЛАМАЦИЈЕ КОРИСНИКА

Члан 3.

Рекламација је приговор или притужба у вези са услугом пруженом од стране Јавног предузећа „Голд гондола Златибор“ у оквиру обављања делатности која није саобразна уговореној, као и приговор због погрешно обрачунате цене.

Корисници могу изјавити рекламацију усмено на продајном месту где је услуга купљена, односно електронским путем на мејл адресу: pravnasluzba@goldgondola.rs, уз доставу оригиналног рачуна и купљене карте на увид или другог доказа којим доказује да је користио услуге ЈП „Голд гондола Златибор“.

У случају немогућности пружања уговорене услуге услед неповољних временских прилика (лоших метеоролошких услова, јаког ветра, грмљавине или прекида рада гондоле услед више силе и сл.) путницима ће бити издата заменска карта са роком важења од 7 (седам) дана.

Уколико је у току вожње дошло до промењених услова, услед чега није могућ наставак рада гондоле (услед лоших временских прилика, или више силе и сл.), путницима који су дошли до крајње станице гондоле, на Торнику, неће бити вршен повраћај новца, а уколико су вожњу завршили раније, на међустаници, путници могу на благајни тражити повраћај новца или издавање заменске карте са роком важења од једног месеца. Запослени у ЈП „Голд гондола Златибор“ извршиће маркацију неискоришћене карте (ознаком „МС“ уколико је вожња завршена на међустаници, или „Т“ уколико је вожња завршена на крајњој станици на Торнику), чиме ће се одредити које од рекламационог права, путник има могућност да искористи.

Доносиоцима карата купљених путем интернета, односно доносиоцима карата добијених или купљених од других продаваца, није могуће вршити повраћај новца или замену карата на благајни на почетној станици гондоле.

У случају повраћаја новца због неискоришћености карте за вожњу, повраћај новца готовински вршиће се када је карта плаћена готовином приликом куповине. Повраћај преко рачуна вршиће се у случају куповине карата картичним путем, осим у случају да је у питању картица банке из иностранства, када се повраћај врши готовински.

Путник је дужан да замену неискоришћене карте, по основу рекламације из овог члана, захтева истог дана, на благајни ЈП „Голд гондола Златибор“, а рок за одговор на овај захтев је 15 дана од дана подношења уредног захтева.

КУЋНИ ЛЈУБИМЦИ

Члан 4.

Превоз путника у пратњи кућних љубимаца могућ је уз купљену посебну карту за кућног љубимца, која износи 4.000 РСД (четири хиљаде динара).

Запослени на благајни у обавези су да путнике питају да ли путују у пратњи кућног љубимца, обавесте их о условима путовања на овај начин, као и да уз карте издају посебну карту за превоз кућног љубимца, која представља прилог овој Процедуре.

ЗАКУП КАБИНЕ

Члан 5.

Услуга која подразумева закуп кабине могућа је у следећим случајевима, у складу са описом и ценама из важећег Ценовника услуга ЈП „Голд гондола Златибор“:

Приликом куповине карте која подразумева закуп кабине, путницима ће, запослени на билетарници уручити одговарајућу ознаку са јасно уочљивим подацима о закупу и евентуалном праву на првенствено пролаза, као и у штампаној форми основне информације о врсти и специфичностима купљеног закупа, које предају извршним радницима на почетној станици. Наведена ознака биће смештена у кабини током вожње, и биће извршним радницима, на Торнику, основ за обезбеђивање права првенства пролаза приликом повратка, уколико је таква услуга купљена.

1. Закуп кабине – до пет особа

Закуп кабине, омогућава вожњу у кабини само за имаоце ове карте, за максимално пет особа и не обезбеђује право првенства пролаза на станицама гондоле.

2. ВИП закуп кабине – до пет особа, са правом првенства пролаза

Куповина карте „ВИП закуп кабине“ омогућава путницима право првенства пролаза на почетној станици приликом поласка, као и на крајњој станици, на Торнику, у повратку, у за то тачно обележене кабине.

3. закуп кабине уз услугу бранча

4. закуп кабине „романтично путовање“

Имаоци карата за бранч и услугу романтичне кабине имају право првенства уласка у кабине приликом поласка са почетне станице гондоле, док приликом повратка са Торника имају право првенства пролаза, али не у исте кабине.

Када је због неповољних временских услова и других ванредних ситуација на које није могуће утицати, обавезан прекид рада гондоле пре краја редовног радног времена, запослени нису у обавези да било коме од путника обезбеде право првенства пролаза.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 6.

За све што није регулисано овом Процедуром, примењиваће се одредбе Закона о заштити потрошача.

Ова процедура биће истакнута на огласној табли и продајном месту ЈП „Голд гондола Златибор“.

Директорка ЈП „Голд Гондола Златибор“

Бојана Божанић

