

На основу члана 32. став 1. тачка 9. Статута Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ број 4343/3 од 09.12.2013. године, в.д. директора Јавног предузећа "Скијалишта Србије" доноси

## **УПУТСТВО О УСЛОВИМА ЗА ПОСТУПАЊЕ У СЛУЧАЈУ НЕМОГУЋНОСТИ КОРИШЋЕЊА СКИ КАРТЕ**

### Тачка 1.

Овим Упутством се прописују услови у Јавном предузећу „Скијалишта Србије“ (у даљем тексту: ЈП „Скијалишта Србије“) за поступање у случају немогућности коришћења ски карте у пуном обиму од стране лица која користе услуге превоза ски лифтова и жичара (у даљем тексту: корисник).

### Тачка 2.

У случају наступања околности услед којих корисник није у могућности да купљену ски карту искористи у пуном обиму, корисник може ЈП „Скијалишта Србије“ да поднесе захтев за коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или за повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте (у даљем тексту: Захтев корисника).

### Тачка 3.

О Захтеву корисника из тачке 2. овог Упутства одлучује Комисија за рекламације (у даљем тексту: Комисија).

Комисија ће разматрати Захтев корисника само уколико корисник уз захтев приложи доказе и документацију који су предвиђени овим Упутством.

### Тачка 4.

Образац Захтева корисника може се преузети у ски центрима ЈП „Скијалишта Србије“ и на сајту ЈП „Скијалишта Србије“.

### Тачка 5.

Захтев корисника се подноси ЈП „Скијалишта Србије“ заједно са приложеним доказима и документацијом.

Након пријема Захтева корисника, исти се доставља Комисији на даље поступање.

### Тачка 6.

Рок за доставу Захтева корисника је 15 дана од дана настанка догађаја због којег се подноси захтев.

Комисија је дужна да поступи по Захтеву корисника ски карте у року од 10 дана од дана пријема Захтева корисника.

#### Тачка 7.

Комисију чине председник и четири члана.

Комисија доноси решење, којим се усваја или одбија Захтев корисника.

Комисија о Захтеву корисника одлучује решењем и исто доставља подносиоцу захтева одмах по доношењу решења.

#### Тачка 8.

Уколико се усвоји Захтев корисника, Комисија ће решењем из тачке 7. став 2. овог Упутства продужити важење неискоришћене ски карте или одобрити повраћај новчаних средстава у складу са овим Упутством.

Комисија одлучује, у сваком конкретном случају, на који од начина из става 1. ове тачке ће кориснику бити реализован усвојен захтев.

За случај да се решењем из тачке 7. став 2. овог Упутства усвоји Захтев корисника и одобри се повраћај новчаних средстава, обрачун новчаних средстава за повраћај кориснику врћи на следећи начин: цена одређене ски карте корисника се дели са бројем дана на који је иста издата, па се тако добијени износ множи са утврђеним бројем неискоришћених дана по основу исте ски карте, те се од тако утврђеног износа кориснику исплаћује 70 % новчане вредности.

Комисија задржава право дискреционог одлучивања да кориснику у изузетним случајевима одобри повраћај новчаних средстава и у већем износу од износа утврђеног у ставу 2. ове тачке.

Сектор надлежан за послове продаје у ЈП „Скијалишта Србије“ је дужан да предузме потребне радње у вези спровођења решења Комисије.

#### Тачка 9.

Основ за подношења захтева корисника је:

- Повреда корисника на јавном скијалишту;
- Повреда члана породице корисника на јавном скијалишту;
- Смртни случај члана породице корисника;
- Болест корисника;
- Болест члана породице корисника.

### 1. ПОВРЕДА КОРИСНИКА СКИ КАРТЕ НА ЈАВНОМ СКИЈАЛИШТУ

#### Тачка 10.

Приликом повреде корисника на јавном скијалишту која је такве тежине да онемогућава даље коришћење ски карте, повређени корисник може остварити право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте.

Од права на коришћење неискоришћене ски карте или права на повраћај новчаних средстава по овом основу изузимају се корисници полудневне и дневне ски карте.

Да би остварио право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте, подносилац захтева доставља следећу документацију:

- извештај овлашћене амбуланте да је корисник повређен приликом скијања на јавном скијалишту (оригинал или фотокопија);
- ски карту корисника (оригинал или фотокопија);
- личну карту, или/и здравствену књижицу или/и извод из матичне књиге рођених за малолетна лица, или/и пасош корисника (оригинал или фотокопија).

Комисија у поступку решавања по захтеву корисника прибавља службеним путем:

- извештај ГСС о пруженој помоћи кориснику на стази јавног скијалишта;
- извештај Ски дата о коришћењу ски карте корисника.

У изузетним случајевима, када овлашћена амбуланта, у току дана када је дошло до повреде, потврди повреду која у првом тренутку није деловала тако да изискује интервенцију ГСС, комисија може да прихвати и захтев уз који не постоји извештај ГСС о пруженој помоћи кориснику на стази јавног скијалишта. Уместо извештаја ГСС о пруженој помоћи кориснику на стази јавног скијалишта потребно је приложити минимум једну изјаву сведока који може да потврди место и околности под којима је дошло до повреде.

Утврђивање броја дана неискоришћене ски карте врши се на следећи начин:

- Комисија утврђује број дана на који је ски карта издата;
- Комисија утврђује искоришћени, односно неискоришћени број дана ски карте на основу извештаја Ски дата (сваки започети дан сматра се искоришћеним даном).

## 2. ПОВРЕДА ЧЛАНА ПОРОДИЦЕ КОРИСНИКА СКИ КАРТЕ НА ЈАВНОМ СКИЈАЛИШТУ

### Тачка 11.

Приликом повреде корисника на јавном скијалишту која је такве тежине да онемогућава даље коришћење ски карте, чланови породице повређеног корисника могу остварити по основу своје ски карте право на коришћење неискоришћеног броја дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу своје ски карте.

Чланом породице у смислу овог упутства сматрају се: брачни друг, деца, родитељи, браћа, сестре, усвојиоци, усвојеници, стараоци, лица под старатељством и лица која живе у заједничком породичном домаћинству.

Од права на коришћење неискоришћене ски карте или права на повраћај новчаних средстава по овом основу изузимају се корисници полудневне и дневне ски карте.

Да би остварио право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте, подносилац захтева доставља следећу документацију:

- извештај овлашћене амбуланте да је корисник повређен приликом скијања на јавном скијалишту (оригинал или фотокопија);
- ски карте корисника и свих чланова породице (оригинал или фотокопија);
- личну карту, или/и здравствену књижицу за малолетна лица, или/и извод из матичне књиге рођених или/и пасош корисника и чланова породице корисника или другу одговарајућу документацију којом се доказује припадност породици корисника (оригинал или фотокопија).

Комисија у поступку решавања по захтеву прибавља службеним путем:

- извештај ГСС о пруженој помоћи кориснику на стази јавног скијалишта;
- извештај Ски дата о коришћењу ски карата корисника и свих чланова породице корисника.

Утврђивање броја дана неискоришћене ски карте врши се на следећи начин:

- Комисија утврђује број дана на који је ски карта издата;
- Комисија утврђује искоришћени, односно неискоришћени број дана ски карте на основу извештаја Ски дата (сваки започети дан сматра се искоришћеним даном).

### 3. СМРТНИ СЛУЧАЈ ЧЛАНА ПОРОДИЦЕ КОРИСНИКА СКИ КАРТЕ

#### Тачка 12.

Када због смртног случаја члана породице напусти ски центар, корисник може остварити право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте.

Чланом породице у смислу овог упутства сматрају се: брачни друг, деца, родитељи, браћа, сестре, усвојиоци, усвојеници, стараоци, лица под старатељством и лица која живе у заједничком породичном домаћинству.

Од права на коришћење неискоришћене ски карте или права на повраћај новчаних средстава по овом основу изузимају се корисници полудневне и дневне ски карте.

Да би остварио право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте, подносилац захтева доставља следећу документацију:

- извод из матичне књиге умрлих за члана породице корисника (оригинал или фотокопија);
- ски карту корисника (оригинал или фотокопија);
- личну карту, или/и здравствену књижицу за малолетна лица, или/и извод из матичне књиге рођених или/и пасош корисника и чланова породице

корисника или другу одговарајућу документацију којом се доказује припадност породици корисника (оригинал или фотокопија).

Комисија у поступку решавања по Захтеву прибавља службеним путем:

- извештај Ски дата о коришћењу ски карате корисника.

Утврђивање броја дана неискоришћене ски карте врши се на следећи начин:

- Комисија утврђује број дана на који је ски карта издата;
- Комисија утврђује искоришћени, односно неискоришћени број дана ски карте на основу извештаја Ски дата (сваки започети дан сматра се искоришћеним даном).

#### 4. БОЛЕСТ КОРИСНИКА СКИ КАРТЕ

##### Тачка 13.

У случају болести корисника која је такве природе да онемогућава даље коришћење ски карте, оболели корисник може остварити право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте.

Од права на коришћење неискоришћене ски карте или права на повраћај новчаних средстава по овом основу изузимају се корисници полудневне и дневне ски карте.

Да би остварио право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте, подносилац захтева доставља следећу документацију:

- извештај овлашћене амбуланте да је корисник болестан (оригинал или фотокопија);
- ски карту корисника (оригинал или фотокопија);
- личну карту, или/и здравствену књижицу или/и извод из матичне књиге рођених за малолетна лица, или/и пасош корисника (оригинал или фотокопија).

Комисија у поступку решавања по захтеву прибавља службеним путем:

- извештај Ски дата о коришћењу ски карте корисника.

Утврђивање броја дана неискоришћене ски карте врши се на следећи начин:

- Комисија утврђује број дана на који је ски карта издата;
- Комисија утврђује искоришћени, односно неискоришћени број дана ски карте на основу извештаја Ски дата (сваки започети дан сматра се искоришћеним даном).



## 5. БОЛЕСТ ЧЛАНА ПОРОДИЦЕ КОРИСНИКА СКИ КАРТЕ

### Тачка 14.

У случају болести корисника која је такве природе да онемогућава даље коришћење ски карте, чланови породице оболелог корисника могу остварити по основу своје ски карте право на коришћење неискоришћеног броја дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу своје ски карте.

Чланом породице у смислу овог упутства сматрају се: брачни друг, деца, родитељи, браћа, сестре, усвојоци, усвојеници, стараоци, лица под старатељством и лица која живе у заједничком породичном домаћинству.

Од права на коришћење неискоришћене ски карте или права на повраћај новчаних средстава по овом основу изузимају се корисници полудневне и дневне ски карте.

Да би остварио право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току текуће или наредне скијашке сезоне, или право на повраћај новчаних средстава за неискоришћени број дана у току текуће скијашке сезоне по основу ски карте, подносилац захтева доставља следећу документацију:

- извештај овлашћене амбуланте да је члан породице корисника оболео током боравка у ски центру (оригинал или фотокопија);
- ски карте члана породице и корисника (оригинал или фотокопија);
- личну карту, или/и здравствену књижицу за малолетна лица, или/и извод из матичне књиге рођених или/и пасош корисника и чланова породице корисника или другу одговарајућу документацију којом се доказује припадност породици корисника (оригинал или фотокопија).

Комисија у поступку решавања по захтеву прибавља службеним путем:

- извештај Ски дата о коришћењу ски карата корисника и свих чланова породице корисника.

Утврђивање броја дана неискоришћене ски карте врши се на следећи начин:

- Комисија утврђује број дана на који је ски карта издата;
- Комисија утврђује искоришћени, односно неискоришћени број дана ски карте на основу извештаја Ски дата (сваки започети дан сматра се искоришћеним даном).

## ПРАВО НА КОРИШЋЕЊЕ НЕИСКОРИШЋЕНОГ ДЕЛА СЕЗОНСКЕ СКИ КАРТЕ

### Тачка 15.

Право на коришћење неискоришћеног дела сезонске ски карте у наредној скијашкој сезони, корисник сезонске ски карте има у случају повреде или болести, само када је корисник сезонске ски карте која гласи на име истог корисника био спречен да исту ски карту користи у непрекидном трајању дужем од 30 дана током ефективне дужине трајања одређене скијашке сезоне.

#### Тачка 16.

Да би остварио право на коришћење ски карте за неискоришћени број дана у току наредне скијашке сезоне, подносилац захтева доставља следећу документацију:

- извештај овлашћене амбуланте да је корисник сезонске ски карте оболео или се повредио током боравка у ски центру (оригинал или фотокопија);
- ски карту корисника сезонске ски карте (оригинал или фотокопија);
- личну карту, или/и здравствену књижицу или/и извод из матичне књиге рођених за малолетна лица, или/и пасош корисника сезонске ски карте (оригинал или фотокопија).

Комисија у поступку решавања по захтеву корисника сезонске ски карте прибавља службеним путем:

- извештај ГСС о пруженој помоћи кориснику сезонске ски карте на стази јавног скијалишта;
- извештај Ски дата о коришћењу ски карте корисника сезонске ски карте.

#### Тачка 17.

Комисија ће одобрити право на коришћење неискоришћеног дела сезонске ски карте за наредну скијашку сезону која је купљена са сајамским попустом а гласи на име ски учитеља са списка ски школа, у случају повреде или болести.

Корисник сезонске ски карте из става 1. ове тачке има право на коришћење неискоришћеног дела ски карте у наредној скијашкој сезони у износу од 70% од утврђеног сразмерног броја неискоришћених дана.

### ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

#### Тачка 18.

У случају лоших временских услова на скијалишту или када из безбедносних разлога ски центар у току утврђеног радног времена не ради или ради у смањеном обиму, корисници немају право на коришћење дела неискоришћене ски карте или право на повраћај новчаних средстава.

#### Тачка 19.

У свим осталим случајевима када корисник поднесе захтев за остварење права за неискоришћену ски карту, а који нису дефинисани овим Упутством, Комисија задржава право дискреционог одлучивања по Захтеву корисника, а у зависности од околности сваког конкретног случаја.

#### Тачка 20.

Комисија може делегирати запосленом лицу у сваком од ски центара одлучивање о Захтеву корисника и доношење решења којим се усваја или одбија Захтев корисника, и то из разлога хитности у поступању као и из других оправданих разлога.

Директор ЈП „Скијалишта Србије“ одређује запослена лица у сваком од ски центара ради одлучивања о Захтеву корисника у складу са ставом 1. ове тачке.

Тачка 21.

Корисници су дужни да изврше проверу и упознају се са временским условима у сваком од ски центара пре куповине ски карата, јер услед промена временских услова у току одређене скијашке сезоне може варирати број ски лифтова и жичара који су у функцији, као и број ски стаза.

Куповином ски карте корисници потврђују да су упознати са садржином овог упутства и да га прихватају у целости.

Тачка 22.

Ступањем на снагу овог Упутства престаје да важи Упутство о условима за поступање у случају немогућности коришћења ски карте 06 бр. 174 од 14.01.2015. године.

Тачка 23.

Ово Упутство ступа на снагу даном доношења.



В.Д. ДИРЕКТОРА  
Дејан Љевинаћ



## ЗАХТЕВ

за остварење права за неискоришћену ски карту

1. Подаци о подносиоцу захтева (име и презиме, адреса становања, број личне карте/пасоша, контакт телефон и мејл адреса)	
2. Место и датум куповине ски карте	
3. Подаци о врсти ски карте (име и презиме на које гласи ски карта, серијски број) и назив ски центра/скијалишта за који је купљена	
4. Да ли је започето коришћење ски карте, број искоришћених дана ски карте, период у којем је ски карта искоришћена	
5. Разлог подношења захтева за остварење права за неискоришћену ски карту	
6. Предлог термина у којем би се неискоришћена ски карта могла искористити или предлог за повраћај новчаних средстава	
7. Прилози: <ul style="list-style-type: none"><li>- лична карта/пасош, здравствена књижица/извод из матичне књиге рођених (оригинал или фотокопија);</li><li>- ски карта (оригинал или фотокопија);</li><li>- фискални рачун (оригинал или фотокопија);</li><li>- друга документација у складу са Упутством у зависности од конкретног случаја (оригинал или фотокопија).</li></ul>	
	ПОДНОСИЛАЦ ЗАХТЕВА

У \_\_\_\_\_, датум \_\_\_\_\_ 20\_\_ године