116. – 117. II 6 Vaučer- turistička uputnica

**ТУРИСТИЧКА УПУТНИЦА - VOUCHER**

Ваучер или туристичка упутница представља пословни инструмент карактеристичан за пословање туристичких агенција. Ваучер је у пословну праксу туристичких агенција увео Томас Кук и он се крозу праксу показао као изванредно повољно пословно средство, тако да се данас без овог документа не може замислити пословање туристичких агенција.

Постоје три разлога која су проузроковала појаву ваучера на туристичком тржишту:

- туриста жели да унапред обезбеди одређене услуге и тиме се ослободи свих брига и неизвесности које може донети неорганизовано путовање;

- туриста не жели да са собом носи готов новац, туристичке или друге чекове, а такође жели да се ослободи и свих формалности везаних за уношење и изношење страних и домаћих средстава плаћања, мењања валута и сл.;

- туристичка агенција (било да је организатор туристичког путовања или само посредник) у којој је туриста унапред резервисао и уплатио одређену услугу, жели да клијенту (не само из техничких, већ и из психолошких разлога) уручи „нешто у руке“ и тиме потврди поверење које јој је клијент указао.

Назив овог документа потиче од енглеског глагола ***to vouch*** што значи: гарантовати, сведочити, доказивати, односно од именице***voucher***  што значи: гарант, сведок, доказ.

„Ваучер - туристичка упутница је писани документ који издаје путничка агенција кориснику њених услуга, на основу кога ће он, након презентирања непосредном пружаоцу услуга (хотелу, превозиоцу, ресторану или другом непосредном пржаоцу услуга у туристичком промету), добити услуге наручене од путничке агенције.“ (*Д.Попов: „Путничке агенције – пословање“ – НИШРО „Туристичка штампа“- Београд*)

Као издавалац ваучера туристичка агенција може мењати његов облик и у одређеној мери садржај. Ваучер мора бити у писаној форми и мора садржати одређене **елементе**:

- назив и седиште издаваоца ваучера (туристичке агенције или организатора путовања),

- ознака да се ради о ваучеру,

- назив и седиште непосредног извршиоца услуга коме се ваучер упућује,

- презиме и име (назив групе) корисника услуга,

- број особа које ће користити услуге,

- врста, обим и квалитет услуга које може користити туриста (или група туриста),

- период у коме се могу користити наручене услуге (прецизно одређено време почетка и завршетка, као и почетна и завршна услуга, уколико их је више наручено),

- напомене (везане за коришћење услуга) и

- датум издавања ваучера, печат и потпис овлашћеног лица.

Туристичка агенција користи ваучер при успостављању пословних односа са саобраћајним и хотелским предузећима, рецептивним агенцијама и другим пружаоцима туристичких услуга. Самом издавању ваучера претходи успостављање уговорног односа којим су регулисани сви битни елементи, укључујући и цену услуга, а за пружаоце услуга ваучером се обезбеђује **гаранција** да ће агенција извршити плаћање наведених услуга. Поред тога, презентацијом ваучера се врши и **идентификација корисника** услуга, јер се обавезе пружаоца услуга односе на доносиоца овог писаног документа. Пружаоци услуга су дужни да наведене услуге у ваучеру пруже у уговореном обиму и квалитету и у утврђеном временском периоду, а након тога врше фактурисање и наплату од туристичке агенције.

Постоје одређена правила о броју примерака при издавању ваучера, мада конкретан број одређује сама туристичка агенција у складу са специфичностима организације свог пословања. По правилу се издавање врши у четири примерака, с тим што сваки има одређену намену.

**- први примерак (оригинал)** се уручује кориснику који га презентује пружаоцу услуга,

**- други и трећи примерак** намењени су пружаоцима услуга и по правилу им се достављају одмах после издавања; други примерак (*AVISO voucher*) доставља се као доказ да је успостављен уговорни однос и служи за најаву корисника услуга, а трећи примерак (обрачунски ваучер) пружалац услуга ће вратити агенцији уз предрачун (често се у пракси кориснику услуга издају оригинал и други примерак – aviso voucher,  од који пружалац услуга задржава оригинал за своју документацију, а aviso voucher враћа агенцији уз предрачун, као доказ да је пружио назначене услуге);

**- четврти примерак** остаје у евиденцијио саме агенције.

Додатни примерци могу послужити за евиденцију у пословници туристичке агенције или могу бити достављени агенцијском представнику.

Питање уговорених цена и њиховог навођења може бити решено на различите начине. Наиме, цене су елемент уговора између туристичке агенције и пружаоца услуга, а у односу на корисника обично важи правило поверљивости (без обзира да ли се ради о обезбеђењу појединачних услуга или скупа услуга). То значи да се у пракси цене често не наводе у ваучеру, али се некада примењују и друга решења – цене се не наводе на оригинали ваучера, али се уносе у примерке који се достављају пружаоцима услуга, као и у оне који се користе у обрачунској служби агенције.

**2.1. – Врсте ваучера**

При издавању ваучера за туристичку агенцију је посебно значајно да прецизно утврди финансијске обавезе које преузима. Са тог становишта постоје разлике између:

- **потпуно покривених ваучера**, на основу којих агенција преузима обавезу да плати све услуге које су наведене у ваучеру;

- **делимично покривених**, када агенција преузима обавезу плаћања дела наведених услуга или прецизно одређеног износа; и

- **непокривених ваучера** који не садрже финансијску обавезу за туристичку агенцију. У овом случају је корисник услуга обавезан да плати услуге директно пружаоцу услуга, а сам ваучер се јавља као инструмент наручивања услуга.

У зависности од врста услуга које се обезбеђују разликујемо:

**- хотелски ваучер** (*Hotel Warant Coupon*) – који се користи у односима између туристичких агенција и хотелијера ради обезбеђења смештајних и других хотелских услуга;

**- агенцијска упутница или општи ваучер (***Exchange Order, Bon d`echange, Gutschein, Buono d`agenzia)* користи се у пословним односима између туристичких агенција, као што су: дочек или испраћај, трансфер, разгледање града, излет, ангажовање локо-водича итд.

Поред наведених, у употреби су и посебне врсте **авионских упутница** које се користе у пословању са компанијама ваздушног саобраћаја или служе за обезбеђење других врста услуга које су непосредно повезане са коришћењем услуга одређене авио-компаније.

Овде разликујемо:**- MCO (*Miscellaneous Change Order*) voucher** се користи у области авио-саобраћаја и то при издавању авио-карата. Издавање овог ваучера врши се у ситуацији када се разликује лице које плаћа карту од лица које ће је користити, при чему постоји и просторна раздвојеност места куповине карте и места полетања (нпр: карта се купује и плаћа у Београду, а намењена је лету између Минхена и Лондона). Приликом плаћања карте наручилац добија на продајном месту MCO voucher као доказ да је карта плаћена и да ће бити уручена кориснику, односно лицу које је наведено у ваучеру. Ову врсту ваучера издаје авио-компанија или туристичка агенција која има лиценцу за продају авио-карата. Авио-компанија је у обавези да назначеног корисника позове и да му уручи карту, тако да је читав поступак знатно олакшан.

**- XO voucher (Exchange Order)** се користи у циљу обезбеђења различитих „земаљских“ услуга у оквиру IT аранжмана.Основна карактеристика ових аранжмана је да се уз услугу авио-превоза на редовним линијама, пружа још најмање једна услуга након лета (ноћење, исхрана, rent-a-car или друге услуге). Овај ваучер служи за регулисање међусобних односа између авио-компаније и организатора путовања, а у погледу елемената које садрже нема битних разлика у односу на друге врсте ваучера.

Широко распрострањен као пословни инструмент, ваучер омогућава туристичким агенцијама да релативно лако успоставе односе са бројним пословним партнерима и да га користе за наручивање различитих врста услуга. Ваучер се користи у сарадњи са хотелским предузећима ради обезбеђења свих врста хотелских услуга, са другим туристичким агенцијама (за трансфере, разгледање града...), са саобраћајним предузећима, али и у сарадњи са организаторима скупова, културним и другим установама (наручивање улазница за поједине манифестације...).

Предности коришћења ваучера за туристичку агенцију везани су и за одређене рокове у којима настају поједине финансијске обавезе. По правилу, клијент агенције плаћа услуге унапред, а обавеза агенције ће настати тек након што је услуга пружена и достављен рачун од стране пружаоца услуга.

Распрострањеност ваучера је резултат чињенице да се одређене предности јављају и за пословне партнере туристичке агенције, као и за саме кориснике услуга. Пружаоци услуга су унапред упознати са обимом и квалитетом услуга које су у обавези да пруже појединачном кориснику или групи туриста. Предности ваучера за кориснике везане су за олакшавање самих путовања, јер се могу обезбедити готово све потребне услуге и то уз знатно већи степен сигурности у погледу обима и квалитета туристичких услуга. Посебно је значајно да се смањују потребе за ношењем готовог новца или безготовинских средстава плаћања.