

RJEŠAVANJE ŽALBI

Ako su usluge iz programa nekvalitetno ili nepotpuno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pismenom žalbom. Svaki putnik – imalac ugovora o putovanju, zadržava pravo na reklamaciju zbog neodgovarajuće usluge. Međutim, organizator neće uvažiti grupnu žalbu koju potpiše više putnika imalaca ugovora po jednom reklamacijskom zahtjevu.

Važeći je Pravilnik o obliku i načinu vođenja knjige utisaka SI.GI. RS 36/12.

Žalbeni postupak:

1. Odmah u samoj destinaciji putnik treba reklamirati neodgovarajuću uslugu, kod predstavnika organizatora putovanja, a ako ovoga nema, kod davaoca usluga. Putnik je dužan sarađivati s predstavnikom u dobroj namjeri, da se otklone uzroci žalbe.

U tom slučaju, „Kompas Tours“ i lokalni predstavnik agencije, dužni su bez odgađanja da:

- a) odgovore na pritužbe potrošača za vrijeme trajanja putovanja i
- b) otklone svako odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje potrošač ukaže.

Ukoliko se opravdane pritužbe i prigovori, koje je putnik prijavio lokalnom predstavniku, nisu otklonjene za vrijeme trajanja putovanja ne mogu riješiti na licu mjesta (uz saradnju putnika, kao i uz njegovo razumijevanje), putnik ima pravo zahtijevati srazmjerno umanjenje cijene.

Ako odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje je putnik ukazao, a koje nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, to predstavlja neizvršenje ili djelomično izvršenje ugovorne obaveze u pogledu njenog obima ili kvalitete, pa putnik može zahtijevati od agencija povrat uplaćenih sredstava po temelju ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

Putnik nema pravo i ne može zahtijevati umanjenje cijene ako nesavjesno i svojim postupcima propusti ukazati na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

„Kompas Tours“ se obavezuje da će realizirati svaki aranžman, za koji je potpisan ugovor sa putnikom ili predstavnikom grupe putnika, na način koji je ugovoren i naveden u samom ugovoru. Pri tome će se „Kompas tours“ rukovoditi politikom dobrih poslovnih običaja i kvalitete svoje ponude.

U slučaju da aranžman nije realiziran u skladu sa ugovorom o turističkom paket-aranžmanu, putnik može zahtijevati od agencija „Kompas Tours“ otklanjanje nedostataka u primjerenom roku.

U tom slučaju, ako agencija „Kompas Tours“ (u primjerenom/razumnom) roku ne otkloni nedostatke u realizaciji ugovora o turističkom paket-aranžmanu, putnik može raskinuti ugovor.

2. Ako uzrok žalbi nije moguće otkloniti, putnik o tome, s predstavnikom, sastavlja pismenu potvrdu.

3. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismenu žalbu na prodajnom mjestu, gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove. Organizator će uvažiti samo žalbe sa svim priloženim dokumentima o uzroku reklamacije, i to samo u roku od 8 dana.

4. Organizator putovanja je dužan donijeti pismeno rješenje na ovu žalbu u roku 8 dana po prijemu žalbe, odnosno, u roku potrebnom za pribavljanje informacija o uzroku žalbe kod davaoca usluge.

5. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacije u javna glasila.

Organizator će rješavati samo žalbe kojima uzrok nije bilo moguće otkloniti u odmarališnoj destinaciji. Najviša naknada po žalbi može dostići iznos reklamiranog dijela aranžmana, ali ne i usluge koju je već iskoristio, niti cjelokupan iznos aranžmana.

Ovim se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.