

RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, gost može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pisani prigovor. Svaki putnik (nositelj Ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene usluge. Svaki gost (nositelj Ugovora) prigovor podnosi zasebno; organizator neće primiti u postupak skupne pritužbe.

Postupak u svezi s prigovorom je sljedeći:

- odmah, na samome mjestu, gost reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluge. Gost je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci prigovora. Ako gost na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara plaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadu gostu, reklamaciju niti na nju odgovoriti;
- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, gost s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluge o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka, koje obojica potpisuju. Gost zadržava jedan primjerak ove potvrde;
- najkasnije 8 dana po povratku s puta gost predaje prigovor na prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pisanu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana;
- organizator je dužan donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davatelja usluge za najviše 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odredišta putovanja;
- dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.

Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo gosta na nadoknadu idealne štete.

Gost koji nije zadovoljan odgovorom organizatora putovanja, a koristio je usluge agencije člana UHPA-e i pridržavao se svih naprijed navedenih naputaka za provedbu postupka u svezi s prigovorom i raspolaže svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UHPA-e. U skladu s Pravilnikom o arbitraži, cjelokupni postupak treba biti dovršen u narednih mjesec dana. Ovim će postupkom ili organizator pristati na nadoknadu štete ili će gost, uz minimalne troškove, saznati da ni na sudu, kojem se dalje može žaliti, nema izgleda da dobije spor.