

UPUTE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Svaki putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge, odnosno njene neodgovarajuće kvalitete.

Putnik je dužan na dan dolaska odmah kod predstavnika pružatelja usluga (predstavnik agencije, vodiča/pratitelja, recepcionera ili sl.) reklamirati neodgovarajuću uslugu. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Putnik je dužan surađivati sa pružateljem usluga i agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, agencija nije dužna uvažiti naknadni prigovor. Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem, predstavnikom agencije ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju oboje potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. Najkasnije 8 dana po povratku, putnik je dužan poslati pismeni prigovor, zajedno s pismenom potvrdom koju je potpisao predstavnik, popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora. Prigovor se predaje na prodajnom mjestu (agenciji) gdje je putnik uplatio aranžman, odnosno e-mailom na **info@ambertravel.hr** ili poštom na adresu:

ARX d.o.o. – turistička agencija AMBER TRAVEL
Rubeši 107
51215 KASTAV

Dok postupak rješenja traje, a ukupno do 15 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe ili institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako, u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos usluge. Agencija se ne može smatrati odgovornom za situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice (npr. loše vrijeme, loše uređene plaže, prevelike gužve, krađa ili oštećenje imovine i sl.).

U pismenom prigovoru treba biti navedena kontakt adresu za dostavu pisanog odgovora.