

Podnošenje prigovora

Stranka ima pravo na pruženu uslugu podnijeti pisani prigovor bilo u prostorijama agencije Navigatio d.o.o. putničke agencije ili putem pošte, ili elektroničke pošte i to u roku od 8 dana od datuma korištenja usluge. Navigatio d.o.o. putnička agencija je dužna na prigovor odgovoriti najkasnije u roku 15 dana od zaprimljenog prigovora. Navigatio d.o.o. putnička agencija je duža voditi i čuvati pismenu evidenciju prigovora stranaka najmanje godinu dana od dana primitka prigovora.

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora prvo obratiti na licu mjesta davatelju usluge (hotel, apartman i slično, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvršitelju usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a putnik se nije dalje žalio na nepravilnosti na licu mjesta, podrazumijeva se da se putnik slaže s tom uslugom i time je izgubio pravo na ulaganje kasnijih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge, odnosno isplate štete. Navigatio d.o.o. putnička agencija neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koje je uložio na licu mjesta.

Ukoliko ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Potvrdu putnik mora priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja putem elektronske pošte na mail: navigatio@navigatio.hr ili na adresu: Navigatio d.o.o. putnička agencija, Dr. Ante Starčevića 24 20000 Dubrovnik, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismene reklamacije djelatniku agencije. Ukoliko putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Navigatio d.o.o. putnička agencija takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir.

Navigatio d.o.o. putnička agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu.

Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos putovanja. Putnik i Navigatio d.o.o. putnička agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda Dubrovniku. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.