

24 sata 6.07.2016.

Muke po ljetovanju na Jadranu: 'Agencija mi je prodala maglu!'

**'Kad smo došli na odredište, shvatili smo da uvjeti nisu kakvima se prikazuju':
Kazne za prodaju ljetovanja čiji uvjeti ne odgovaraju stvarnom stanju
smještaja su od 6000 do 50.000 kn**



Foto: Dreamstime Autor: Alenka Klepac Srijeda, 06.07.2016. u 19:00

Preko jedne agencije uplatili smo ljetovanje na Jadranu, u smještaju koji je na fotografijama izgledao vrlo primamljivo i uredno. Kad smo došli na odredište, shvatili smo da uvjeti nisu kakvima se prikazuju, nego puno gori. Što da radimo, očajna je naša čitateljica?

Iz Savjetovališta za potrošače u Osijeku tvrde da odmah treba kontaktirati agenciju preko koje je smještaj uplaćen, usmeno reklamirati uslugu i zatražiti da se ona izvrši prema dogovorenim uvjetima.

- Ako usmena reklamacija ne uspije, odnosno agencija ne udovolji zahtjevima svojeg klijenta, tad savjetujemo da on odmah pošalje pisani prigovor agenciji, i to mailom ili poštom, preporučeno i s povratnicom - rekla je **Dunja Mak, pravna savjetnica osječkog Savjetovališa za potrošače.**

Krajnji rok za slanje pisanog prigovora je osam dana od završetka putovanja, a ogлуši li se agencija na prigovor, klijent je može prijaviti turističkoj inspekciji.

- Ako je smještaj suprotan ugovorenom, to se onda smatra zavaravajućom poslovnom praksom koja je kažnjiva - pojašnjava savjetnica Mak. Ako je pak putnik potpisao ugovor o organiziranom putovanju, tad može u svakom trenutku potpuno ili djelomično raskinuti ugovor uvjeri li se da uvjeti putovanja nisu onakvi kako su prvotno bili prikazani.

- Ako je raskid ugovora u razumnom roku koji se određuje s obzirom na vrstu aranžmana, tad organizator putovanja ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova. U slučaju nepravodobnog raskida ugovora organizator od putnika može zahtijevati naknadu u određenom postotku ugovorene cijene - dodaje Mak.

Ako pak putnik prije početka ljetovanja koje je već uplatio čuje loša iskustva drugih ljudi vezano za isti aranžman, tad se treba odmah javiti agenciji. Također, treba joj priopćiti loša iskustva drugih i potkrijepiti ih dokazima.

- **Od agencije tad treba tražiti dodatne fotografije smještaja** te je upozoriti da će se to, ako smještaj bude suprotan ugovorenom, smatrati zavaravajućom poslovnom praksom. Treba imati na umu i da 'rekla-kazala' iskustva mogu i ne moraju uvijek biti točna - tvrdi Mak.

Savjeti stručnjaka: Što učiniti ako imate slično iskustvo

Sačuvajte promidžbene letke, kataloge, brošure...

Sačuvajte sve promidžbene materijale koje vam je ustupila agencija za sporni turistički aranžman. Ti materijali mogu biti u obliku letaka, kataloga, print screenova, internetske ponude i slično. Sve su to valjani dokazi koje možete potkrijepiti prigovoru.

Sačuvajte i informativnu ponudu agencije

Kako bi vaš prigovor bio potkrijepljen sa što više dokaza, sačuvajte sve što su vam u agenciji dali od informativne ponude ljetovanja, raznih obavijesti, ugovora koji ste naposljetku potpisali, kao i račun o uplati ljetovanja.

Snimate smještaj i sve njegove nedostatke

Kad stignete na odredište, popišite što se sve nalazi u smještaju, fotografirajte sve nedostatke i usluge koje su drugačije od ugovorenih.

Tražite reklamaciju usmeno, ali i pismeno

Odmah kontaktirajte agenciju i reklamirajte uslugu te izričito tražite da se ona izvrši prema dogovorenim uvjetima. Nipošto ne odustajte od toga. Ogluši li se agencija na vaš usmeni prigovor, pošaljite ga pisanim putem, i to preporučeno.

Rok za pisani prigovor je 8 dana od završetka putovanja

Ne uspije li usmena reklamacija, odmah pošaljite pisani prigovor agenciji (mailom ili poštom), a najkasnije u roku od osam dana od završetka putovanja, uz zahtjev za sniženjem cijene i/ili naknadom štete pozivajući se na zakonske odredbe.

Budite strpljivi i čekajte odgovor 15 dana...

Pričekajte najviše 15 dana na pisano očitovanje agencije. Ako se ogluše i ne odgovore vam, razmislite o prijavi nadležnim tijelima.

Prijava inspekciji krajnji je korak

Odbije li agencija zahtjev za reklamacijom, možete je prijaviti turističkoj inspekciji pri Ministarstvu turizma. Kazna za nepridržavanje objavljenih uvjeta, sadržaja i cijene turističke usluge iznosi od 6000 do 50.000 kuna.

Budite ustrajni

Iskustva pokazuju da su žalbe putnika u većini slučajeva urodile boljim smještajem, a nekad i povratom novca...