



KonTiki Travel & Service d.o.o Beograd-Stari grad
Kolarčeva 3, 11000 Beograd
Telefon: 011/2098 000
Fax: 011/2098 055
Licenca OTP 122/2021 od 13.10.2021. Kategorija licence A



У складу са чланом 55. став 4. Закона о заштити потрошача (Сл. гласник РС, број 88/2021),
привредног друштво KonTiki Travel &Service doo, Beograd/Stari grad, истиче

ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ И МЕСТУ ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈА

1. Пожељно је да приговоре, рекламације и друге поступке, Путник достави у писменој форми искључиво на адресу седишта Организатора путовања **KonTiki Travel &Service doo, Beograd/Stari grad, Колачева бр.3, Београд** или у електронској форми на мејл адресу: **info@kontiki.rs**
2. Путник може да изјави рекламацију писаним путем, усмено на продајном месту или у седишту Организатора (у ком случају треба сачинити записник), као и телефоном, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу документације из које се види основаност приговора.
3. Уколико постоје разлози, путник уз рекламацију је обавезан доставити копије рачуна и/или дупликате фотографија, као и копије осталих релевантних докумената. Оригини могу бити затражени на увид.
4. Пријем и евиденцију рекламација могу извршити сви продајни агенти на свом радном месту у току радног времена. Рок за одговор на рекламације примљене и евидентирани у периоду од 9,00-17,00 часова, почев од понедељка па до петка, рачуна се од дана пријема и евиденције. Рекламације пристигле након 17,00 часова, као и суботом биће евидентирани наредног радног дана и рок за одговор ће тећи почев од тог дана.
5. Организатор је дужан да Путнику изда писану потврду или да електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација, у евиденцији примљених рекламација. Приликом обраде података о личности Путника, Организатор поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.
6. Организатор је дужан да у року од 8 дана, рачунајући од дана пријема, односно евидентирања уредне рекламације, да Путнику пошаље писани одговор. Организатор путовања може продужити овај рок уз сагласност Путника и то обавезан је то евидентирати у књигу рекламација.
7. Уколико рекламација није комплетна и треба је уредити, Организатор путовања ће Путника писаним одговором обавестити да дужан у остављеном року да уреди приговор под претњом пропуштања.
8. Организатор ће у складу са добрим пословним обичајима у законском року одговорити Путнику и по рекламацијама које су неблаговремене, неосноване или неуредне.

KonTiki Travel & Service doo Beograd/Stari grad

Зоран Арсеновић, директор