



U skladu sa članom 55.stava 4. Zakona o zaštiti potrošača ( Sl.glasnik S, broj 88/2021) privredno društvo Superstar Travle doo, ističe

### **OBAVEŠTENJE O NAČINU I MESTU PODNOŠENJA REKLAMACIJA**

1. Poželjno je da prigovore, reklamacije ili druge postupke, Putnik pokreće i dostavi u pismenoj formi isključivo na adresu sedišta Organizatoa putovanja SUPER STAR TRAVEL BEOGRAD-ČUKARICA, Petra Lekovića 863 , Beograd ili u elektronskoj formi na email adresu: [info@superstartravel.rs](mailto:info@superstartravel.rs)
2. Putnik može da izjavi reklamaciju pisanim putem, usmeno na prodajnom mestu ili u sedištu organizatora ( u tom slučaju trean sačiniti zapisnik, kao i telefonom, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovnost prigovora.
3. Ukoliko postoje razlozi, putnik uz reklamaciju je obavezno dostaviti kopije računa i/ili duplikate fotografija, kao i kopije ostalih relevantnih dokumenata. Originali mogu biti zatraženi na uvid.
4. Prijem u evidenciju reklamacija mogu izvršiti svi prodajni agenti na svom radnom mestu u toku radnog vremena. Rok za odgovor na reklamaciju primljene i eveidntirane u periodu od 09:00 – 17:00 h, počev od ponedeljka do petka, računa se od dana prijema i evidencije.
5. Organizator je dužan da Putniku izda pisanu potvrdu ili da elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija. Prilikom obrade podataka o ličnosti Putnika, Oganizator postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.
6. Oganizatro je dužan da u roku od 8 dana od dana pijema, odnosno evidentiranja reklamacije, da Putniku pošalje pisani odgovor. Oganizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.
7. Ukoliko reklamacija nije kompletna i teba je urediti, Oganizator putovanja će Putnika pisanim putem obavestiti da je dužan da u ostavljenom roku da uredi prigovor pod pretnjom propuštanja.
8. Organizator će u skladu da dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamaciji koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

SUPER STAR TRAVEL BEOGRAD-ČUKARICA , Beograd