

Pretenzijų nagrinėjimo tvarka:

Visų pirma, norėtume padėkoti, kad nelikote abejingi ir informavote mus dėl teikiamų paslaugų kokybės.

Paslaugų kokybės gerinimas yra pagrindinis Join UP! Baltic tikslas. Jei turite pageidavimų ar pastabų dėl Join UP! Baltic teikiamų paslaugų, vadovaujantis žemiau pateikta instrukcija, prašome visas pastabas bei atsiliepimus pateikti el. paštu: skundas@joinup.lt.

Skundų (pretenzijų) pateikimo tvarka. Pretenzijoje turi būti nurodyta:

- pareiškėjo vardas, pavardė (įmonės pavadinimas);
- pareiškėjo kontaktiniai duomenys: telefono numeris ir el. pašto adresas arba kiti kliento nurodyti kontaktiniai duomenys atsakymui pateikti;
- rezervacijos (užsakymo) numeris;
- skundo (pretenzijos) pateikimo data;
- skundo (pretenzijos) esmė - turinys, išsamiai nurodant visas aplinkybes, kuriomis grindžiamas skundas;
- įvardinti Join UP! Baltic skundu teikiamą reikalavimą, pageidavimus, pastabą;
- pridėti kitus turimus su skundu (pretenzija) susijusius dokumentus (foto nuotraukos, video medžiaga)
- jei bent vienas iš privalomų punktų nėra tinkamai užpildytas Join UP! Baltic turi teisę prašyti Kliento papildyti skundą (pretenziją).

Atsakymų į pretenzijas (skundus) pateikimo terminai ir tvarka pateikiami tokia tvarka:

- Join UP! Baltic išnagrinės skundą per penkiolika (15) darbo dienų nuo jo gavimo, išskyrus atvejus, kai Join UP! Baltic negali pateikti atsakymo per penkiolika (15) darbo dienų dėl nuo įmonės nepriklausančių priežasčių. Tokiu atveju Join UP! Baltic pateikia Klientui tarpinį atsakymą ir nurodo vėlavimo priežastį bei terminą, iki kurio bus pateiktas galutinis atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinis atsakymo pateikimo terminas negali būti ilgesnis kaip 30 kalendorinių dienų;
- atsakymas Klientui pateikiamas tiesiogiai, arba tuo pačiu adresu, kuriuo buvo gauta pretenzija (skundas)
- Kliento pretenzijos (skundai) ir su jomis susijusi medžiaga, dokumentai bei Klientui pateiktas atsakymas saugomi ne ilgiau kaip 3 (tris) metus nuo galutinio atsakymo pateikimo Klientui dienos.

Baigiamosios nuostatos:

- šios Taisyklės ir sąlygos yra viešai prieinamos Join UP! Baltic svetainėje;
- jei Kliento netenkina Join UP! Baltic priimtas sprendimas, Klientas turi teisę pasinaudoti kitomis teisinėmis priemonėmis savo interesams apginti arba kreiptis į Vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl pagalbos sprendžiant ginčą. Vartotojų teisių apsaugos tarnybos kontaktinė informacija: Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius. El. paštas: tarnyba@vvtat.lt, tel. nr.: +370 5 262 6751, konsultacijų tel. nr.: (85) 262 6760.