

POLITIKA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA

Turistička agencija – VIP TOURS Niš usmerena je stalnom povećanju zadovoljstva korisnika usluga. Posebna pažnja poklanja se postupanju sa prigovorima korisnika usluge (putnika), kroz uspostavljanje procesa postupanja sa prigovorima (reklamacijama), njegovu primenu, periodično preispitivanje, održavanje i stalno poboljšanje.

Politika postupanja sa prigovorima usklađena je sa zakonskim propisima, pravicima YUTA-e, normativnim aktima agencije, politikom kvaliteta, određenjima standarda ISO 10002 i usredsređena je na korisnika usluge kroz:

- posvećenost rukovodstva i svih zaposlenih stalnom povećanju lojalnosti i zadovoljstva korisnika usluge kroz rešavanje svih primljenih prigovora;
- obučenosti zaposlenih za postupanje sa prigovorima;
- respektovanje zakonskih propisa;
- dostupnosti informacija o postupanju sa prigovorima svim zainteresovanim stranama;
- organizacioni prijem i obradu prigovora;
- objektivno rešavanje i donošenje odluke o prigovorima ili donošenje finansijskih ili organizacionih mera;
- dostupnost informacija o toku procesa odlučivanja podnosiocu prigovora (reklamacija);
- zaštitu ličnih podataka prilikom obrade prigovora;
- praćenje i proveravanje dokumentacije procesa postupanja sa prigovorima, uz redovno preispitivanje;
- poboljšavanje procesa postupanja sa prigovorima, uz podizanje svesti zaposlenih o značaju ovih aktivnosti.

**Politiku postupanja sa prigovrima
dužni su da sprovedu svi zaposleni.**

Direktor

Slobodan Tarlać

Niš, 04.01.2018.