

PRIGOVORI I REKLAMACIJE

U slučaju **prigovora na postupak kupovine proizvoda "SIGURNO KROZ HRVATSKU"** obavještavamo vas da prigovor možete poslati u pisanom obliku na adresu elektroničke pošte: info@sigurno-kroz-hrvatsku.hr

Na vaš prigovor ćemo se očitovati također u pisanom obliku na mail adresu pošiljatelja u roku 8 dana od primitka prigovora.

Ukoliko ne budete zadovoljni našom odlukom po uloženom prigovoru dužni smo vam pružiti mogućnost alternativnog rješenja.

Odredbom Europske komisije br. 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova koja se primjenjuje od 09.01.2016 godine, u pogon je stavljena Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS).

Elektronska poveznica (link) na Platformu za ORS - <http://ec.europa.eu/odr>

U slučaju neriješenih prigovora potrošači mogu rješavati potrošački spor putem tijela za ARPS sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16). Trgovac HAK-USLUGE d.o.o će u slučaju podnošenja prijedloga za mirenje sudjelovati u postupku pred ARPS tijelom: Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Radnička cesta 52/I, 10000 Zagreb, Hrvatska, ili na <http://www.hup.hr/>.

U slučaju **prigovora ili reklamacije na kvalitetu izvršenih usluga "SIGURNO KROZ HRVATSKU"** obavještavamo vas da prigovor možete također poslati u pisanom obliku na adresu elektroničke pošte: info@sigurno-kroz-hrvatsku.hr slijedeći u nastavku navedene upute.

Korisnik može prigovor na kvalitetu izvršene usluge podnijeti u pisanom obliku, što uključuje i elektroničku poštu (dalje u tekstu: prigovor). Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Prigovor se podnosi pisanim putem tvrtki HAK-USLUGE d.o.o., Vinkovačka 3, 44320 Kutina, odnosno elektroničkom poštom na adresu info@safely-through-croatia.hr u roku 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi prigovor.

HAK-USLUGE provode postupak ispitivanja opravdanosti prigovora te su u roku 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora obvezne Korisniku elektroničkom poštom dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora.

Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom, ima pravo u roku 15 (petnaest) dana od dana primitka odgovora uputiti elektroničkom poštom u pisanom obliku pritužbu direktoru HAK-USLUGA. U tom slučaju direktor HAK-USLUGA donosi odluku o prigovoru, koja je konačna.

Ukoliko Korisnik tom odlukom nije zadovoljan može se obratiti nadležnim institucijama. Odredbom Europske komisije br. 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova koja se primjenjuje od 09.01.2016 godine, u pogon je stavljena Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS).

Elektronska poveznica (link) na Platformu za ORS -<http://ec.europa.eu/odr>

U slučaju neriješenih prigovora potrošači mogu rješavati potrošački spor putem tijela za ARPS sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16). HAK-USLUGE će u slučaju podnošenja prijedloga za mirenje sudjelovati u postupku pred ARPS tijelom: Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Radnička cesta 52/I, 10000 Zagreb, Hrvatska, ili na <http://www.hup.hr/>