

PRIGOVORI – REKLAMACIJE

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PISANOG PRIGOVORA:

Sukladno odredbi članka 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 19/22, 59/23).

ukoliko ste nezadovoljni našom uslugom, možete podnijeti pisani prigovor:

- osobno u poslovnim prostorijama u sjedištu Društva, na adresi; Lastine 1, 49231 Hum na Sutli, radnim danom u vremenu od 07:30 do 14:30 sati,
- u pisanom obliku putem pošte na adresu; HUMPLIN d.o.o., Lastine 1, 49231 Hum na Sutli,
- u pisanom obliku putem elektroničke pošte na e-adresu; humplin@humplin.hr

HUMPLIN d.o.o., u svojstvu operatora plinskog distribucijskog sustava, zaprima prigovore samo vezane za izvođenje radova na plinovodu, kućnim priključcima, radova na obračunskom mjernom mjestu (OMM), te postupaka pri očitavanju plinomjera.

Prigovore po Vašim računima za potrošnju prirodnog plina molimo dostavite Vašem opskrbljivaču!

Na prigovoru je obavezno upisati slijedeće podatke:

- ime i prezime,
- OIB,
- adresu obračunskog mjernog mjesta,
- broj obračunskog mjernog mjesta, šifru kupca ili serijski broj plinomjera,
- kontakt (telefon, e-mail),
- kratak opis prigovora,
- potpis podnositelja prigovora.

Temeljem Članka 27. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač ima pravo podnijeti reklamaciju nakon primitka odgovora na pisani prigovor odnosno po isteku roka za dostavu odgovora na pisani prigovor, ako HUMPLIN d.o.o. potrošaču nije dostavio odgovor na pisani prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja.

Dodatne informacije mogu se zatražiti pozivom na broj telefona 049 340 778 ili besplatni broj 0800 200 174

PRIGOVORI – REKLAMACIJE

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PISANE REKLAMACIJE;

Ukoliko ne odgovorimo u roku od 15 dana od dana primitka prigovora ili niste zadovoljni našim odgovorom na vaš prigovor, možete podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača HUMPLIN d.o.o. u pisanom obliku na isti način kao i za podnošenje prigovora:

- osobno u poslovnim prostorijama u sjedištu Društva, na adresi; Lastine 1, 49231 Hum na Sutli, radnim danom u vremenu od 07:30 do 14:30 sati,
- u pisanom obliku putem pošte na adresu; HUMPLIN d.o.o., Lastine 1, 49231 Hum na Sutli,
- u pisanom obliku putem elektroničke pošte na e-adresu; reklamacije@humplin.hr

Povjerenstvo mora odgovoriti potrošaču na zaprimljenu reklamaciju putem pošte ili elektroničke pošte u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije. U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge potrošač može pokrenuti sudski ili izvan sudski postupak tek nakon što je iscrpio pravni put (prigovor, reklamacija) ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga te posebnim zakonom koji se primjenjuje na pružatelja javnih usluga.

Dodatne informacije mogu se zatražiti pozivom na broj telefona 049 340 778 ili besplatni broj 0800 200 174