

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PISANOG PRIGOVORA I REKLAMACIJA

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PISANOG PRIGOVORA

Cijenjeni potrošači,

sukladno čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ 19/22, 59/23) svoj prigovor na naše usluge možete uputiti pisanim putem podružnicama na čijem području Vam se pružaju vodne usluge i to:

- VODOVOD D.O.O. - PODRUŽNICA SENJ – Splitska ulica 2, 53270 Senj, reklamacije.senj@vhp.hr
- VODOVOD D.O.O. - PODRUŽNICA NOVALJA – Čiponjac jug 6, 53291 Novalja, reklamacije.novalja@vhp.hr, FAX: 053/663292
- VODOVOD D.O.O. - PODRUŽNICA VRELO RAB – Palit 68, 51280 Rab, reklamacije.vrelo.rab@vhp.hr, FAX: 051/725073
- VODOVOD D.O.O. - PODRUŽNICA POVLJANA – Ulica Stjepana Radića 20, 23249 Poveljana, reklamacije.povljana@vhp.hr, FAX: 023/692959

Pisani prigovor na račun može se podnijeti u roku od 15 dana od dana izdavanja računa.

Pisani prigovor podnosi se putem pošte, elektroničke pošte, telefaksa ili osobno na gore navedene adrese.

Odgovor na pisani prigovor potrošača dostavit ćemo u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora, pa stoga molimo da nam u svom prigovoru navedete Vašu kontakt adresu za dostavu odgovora.

Napomena: Ukoliko imate prigovor ili reklamirate račun, prigovor, odnosno reklamacija ne odgađa plaćanje nespornog iznosa računa do datuma njegova dospelja (navedeno na računu).

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJE REKLAMACIJE POTROŠAČA - KORISNIKA JAVNIH USLUGE

U slučaju da niste zadovoljni našim odgovorom na upućeni nam prigovor ili vam po isteku zakonskog roka za dostavu odgovora nije dostavljen odgovor na pisani prigovor, sukladno članku 27. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ 19/22, 59/23) možete podnijeti pisanu reklamaciju Povjerenstvu za zaštitu potrošača, kao drugostupanjskom tijelu, i to:

- putem pošte na adresu: POVJERENSTVO ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA, VODOVOD D.O.O. - PODRUŽNICA VRELO RAB – Palit 68, 51280 Rab, povjerenstvo-reklamacije@vhp.hr, FAX: 051/725073

Povjerenstvo je dužno odgovoriti pisanim putem na reklamaciju najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja iste.