

## **OBAVIJEST**

### **o pravu na podnošenje prigovora**

#### **1. Prigovor po Zakonu o zaštiti potrošača<sup>1</sup>**

1.1. Prema Zakonu o zaštiti potrošača „potrošač“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

1.2. U skladu s člankom 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može društvu ATON USLUGE d.o.o. u pisanom obliku podnijeti prigovor kojim iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na pruženu uslugu.

#### **2. Način podnošenja prigovora**

2.1. Prigovor na rad društva ATON USLUGE d.o.o. potrošač može podnijeti društvu ATON USLUGE d.o.o. **isključivo u pisanom obliku**, i to:

- u poslovnim prostorijama društva gdje će odmah pisanim putem biti potvrđen primitak prigovora te podnositelju prigovora pružene pisane informacije o postupku rješavanja prigovora

ili

- poslati elektroničkom poštom na adresu: **prituze@aton.hr**

ili

- poslati poštom na adresu:  
**ATON USLUGE d.o.o.**  
Kninski trg 17, Zagreb

2.2. U slučaju da je prigovor poslan elektroničkom poštom ili poštom, društvo ATON USLUGE d.o.o. će na odgovarajući način (elektroničkom poštom ili poštom, ovisno o tome na koji način je podnesen prigovor) obavijestiti podnositelja prigovora o zaprimanju prigovora te podnositelju prigovora pružiti pisane informacije o postupku rješavanja prigovora.

2.3. Prigovor se može podnijeti na za to predviđenom obrascu društva ATON USLUGE d.o.o. koji je dostupan u prostorijama društva ili u slobodnoj pisanoj formi.

U svakom slučaju prigovor treba biti razumljiv i sadržavati dovoljno podataka da bi se po istom moglo postupati, a osobito:

- kontakt podatke podnositelja prigovora (ime i prezime odnosno naziv, poštanska adresa) ili kontakt podatke osobe ovlaštene za zastupanje ako je podnositelj ima (ime i prezime, poštanska adresa ovlaštenog zastupnika), a u slučaju da prigovor podnosi ovlašteni zastupnik podnositelja, potrebno je dostaviti i punomoć za zastupanje
- potpis podnositelja prigovora

Da bi se po prigovoru moglo postupati valja naznačiti naziv i adresu pravne osobe ili ime i prezime fizičke osobe na čije postupanje se odnosi prigovor te prigovorom dati jasan opis na koga i na što konkretno se odnosi izjava nezadovoljstva te u prilogu dostaviti svu relevantnu dokumentaciju koju podnositelj ima.

<sup>1</sup> Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14, 110/15, 14/19)

## **ATON USLUGE d.o.o.**

Kninski trg 17, Zagreb, OIB: 46485694288

### **3. Način rješavanja prigovora**

3.1. Društvo ATON USLUGE d.o.o. će u najkraćem mogućem roku provesti analizu i provjeru navoda iz prigovora i dokumentacije priložene prigovoru ukoliko ista postoji.

3.2. Odluka o prigovoru može biti:

- prigovor se odbija - ako je prigovor nerazumljiv ili nepotpun, a podnositelj prigovora isti ne dopuni ili izmijeni, ako je prigovor podnesen od neovlaštene osobe, ako za rješavanje nije nadležno društvo, ako je prigovor neosnovan, ili ako iz nekog drugog razloga nije u dijelu ili u cijelosti prihvaćen

- prigovor se u dijelu ili u cijelosti prihvaća – ako je prigovor u dijelu ili u cijelosti osnovan – te se mijenja odluka ili postupanje u dijelu u kojem je prigovor osnovan.

3.3. Društvo ATON USLUGE d.o.o. će u pisanom obliku odgovoriti na prigovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, ako odgovor na prigovor nije moguće dati unutar roka, društvo ATON USLUGE d.o.o. će obavijestiti podnositelja prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak biti dovršen i kada će biti odgovoreno na prigovor.

### **4. Izvansudski postupak rješavanja sporova po prigovoru**

4.1. U slučaju da je podnositelj prigovora nezadovoljan odgovorom društva ATON

USLUGE d.o.o. na njegov prigovor ili u slučaju da odgovor na prigovor izostane, društvo ATON USLUGE d.o.o. predlaže spor riješiti mirnim putem uz posredovanje treće nezavisne i nepristrane osobe (postupak mirenja).

4.2. U slučaju spora između društva ATON USLUGE d.o.o. i podnositelja prigovora, društvo ATON USLUGE d.o.o. će nastojati spor riješiti mirnim putem te je spremno s drugom strankom razmotriti mogućnost rješavanja spora mirenjem pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore ili Centru za mirenje pri Hrvatskoj odvjetničkoj komori. Stoga društvo ATON USLUGE d.o.o. predlaže podnositelju prigovora, ako je nezadovoljan odgovorom društva ATON USLUGE d.o.o. na njegov prigovor, da se pisanim putem povratno javi društvu ATON USLUGE d.o.o. radi dogovora o postupku mirenja.

4.3. Ako spor ne bude riješen mirenjem u roku od 90 dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku koji stranke dogovore, podnositelj prigovora može u svrhu rješavanja tog spora pokrenuti odgovarajući sudski, arbitražni ili drugi postupak.

U Zagrebu, 19. travnja 2019.

Za ATON USLUGE d.o.o.

\_\_\_\_\_  
Igor Divjanović, direktor