

Zagreb, 23.04.2020

Odluka o rješavanju prigovora klijenata

Tvrtka Optimum TIM d.o.o. Masarykova 14, 10 000 Zagreb; OIB 07331426094

ovom odlukom definira način rješavanja prigovora klijenata

Prigovor se može podnijeti:

Osobno, usmeno te tako pokušati iznaći rješenje u poslovnom odnosu.

Na taj način prigovor može biti riješen na najbrži način.

Pisanim putem na adresu Optimum TIM d.o.o. Masarykova 14, 10 000 Zagreb ili elektroničkom poštom na e-mail adresu info@optimum-tim.hr

Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je prigovor osnovan. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, možemo zatražiti da se navedeno dopuni.

U prigovoru moraju biti navedeni osobne podaci (ime i prezime, adresu, OIB).

Na prigovor ćemo odgovoriti unutar zakonskog roka od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ukoliko je prigovor kompleksan i zahtijeva duže vrijeme za rješavanje, unutar zakonskog roka obavijestiti ćemo klijenta o navedenome.

Ukoliko podnijeti prigovor zahtijeva određenu nadopunu, i ista ne bude dostavljena u roku od 30 danan, te klijent ne dostavi objašnjenje ili odgovor da traženu nadopunu iz određenih razloga ne možete dostaviti, smatrat ćemo da je klijent odustao od prigovora.

Društvo Optimum TIM d.o.o. nema obvezu odgovoriti na anonimne prijave.

Ukoliko klijent nije suglasn sa ovom odlukom, i ukoliko nije zadovoljan rješenjem prigovora možete podnijeti i prigovor odnosno pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ili, Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga u svom očitovanju na prigovor odnosno pritužbu mogu klijenta uputiti na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore odnosno na mogućnost pokretanja građanske tužbe

Direktor

Željko Širinić

Tel. 091 4575 818