

HETA Asset Resolution d.o.o. PRAVILNIK O IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

SPLOŠNO

HETA Asset Resolution d.o.o. (v nadaljevanju: HAR) sprejema ta pravilnik, s katerim določa postopek reševanja reklamacij in pritožb strank z namenom zagotovitve višje ravni zadovoljstva strank, izboljšanja kakovosti storitev, zmanjšanja števila morebitnih sodnih postopkov in povečanja stopnje zaupanja strank v HAR.

DEFINICIJE

Potrošnik je vsaka fizična oseba, ki je v poslovnem razmerju s HAR izven njene poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Pripomba je zapisano mnenje, pobuda ali predlog stranke glede načina izvajanja in nudenja storitev.

Reklamacija je dejanska zahteva po izboljšanju ali zamenjavi produkta zaradi njegove slabe kakovosti. oz. slabo/drugače opravljene storitve. Reklamacija je tudi izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede uporabne vrednosti izdelka oz. opravljene storitve.

Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke z odgovorom HAR na vloženo reklamacijo v skladu s splošnimi pogoji ali pogodbo za posamezen produkt ali storitev, ko stranka ne prejme odgovora na reklamacijo v zakonskem roku ali ko stranka ni zadovoljna z ravnanjem posameznega zaposlenega.

Stranka je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju HAR.

POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJ

Vložitev reklamacije

Stranka lahko reklamacijo vloži pisno (preko elektronske pošte na elektronski naslov reklamacije@har.si, po faxu na številko 01 580 40 01, po pošti na naslov na naslov HETA Asset Resolution d.o.o., Dunajska cesta 167, 1000 Ljubljana) ali ustno (osebno na sedežu podjetja, kjer zaposleni o reklamaciji sestavi zapisnik ali preko telefona).

Vsebina reklamacije

Reklamacija mora vsebovati najmanj sledeče podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga reklamacijo (fizična oseba: ime in priimek, rojstni podatek, stalno oz. začasno prebivališče, pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek vlagatelja),
- navedbo dejanja, dokumenta ali storitve, ki se reklamira,
- navedbo dejstev in dokazov, ki so podlaga za zahtevek,
- zahtevek stranke.

V primeru, da reklamacija ne vsebuje vseh navedenih sestavin, jo mora stranka dopolniti v roku 8 dni od dneva prejema poziva HAR.

Postopek reševanja

Postopek reševanja reklamacije obsega: prejem, obravnavo, reševanje reklamacije in posredovanje odgovora stranki. Po prejemu popolne reklamacije se v HAR izpelje postopek odločanja o reklamaciji.

Za reševanje reklamacij je odgovoren vodja organizacijske enote, v kateri se je storitev opravila, lahko pa za reševanje

reklamacij ali opravljanje posameznih opravil v zvezi z reklamacijami pisno pooblasti katerega od zaposlenih v svoji organizacijski enoti.

V kolikor nepravilnost ni sporna, HAR nepravilnost odpravi v roku 8 dni in o tem obvesti stranko, v nasprotnem primeru pa stranki v roku 8 dni pisno odgovori o poteku reševanja reklamacije.

POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

Vložitev pritožbe

Stranka lahko pritožbo vloži pisno (preko elektronske pošte na elektronski naslov pritozbe@har.si – v tem primeru mora poslati skenirano obliko podpisanega dokumenta, po faxu na številko 01 580 40 01, po pošti na naslov HETA Asset Resolution d.o.o., Dunajska cesta 167, 1000 Ljubljana) ali ustno (osebno na sedežu družbe, kjer zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora stranka podpisati, v nasprotnem primeru se šteje, da ne želi vložiti pritožbe).

Razlogi za vložitev pritožbe

Razlogi za vložitev pritožbe so:

- nezadovoljstvo z odgovorom na reklamacijo,
- stranka odgovora na reklamacijo ni prejela v roku 15 dni,
- neprimerno ali nezadovoljivo ravnanje zaposlenega.

Vsebina pritožbe

Pritožba mora vsebovati najmanj sledeče podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (fizična oseba: ime in priimek, rojstni podatek, stalno oz. začasno prebivališče; pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek vlagatelja),
- prvotni reklamacijski zahtevek stranke ali vsaj osnovne podatke o reklamacijskem zahtevku (kdaj je bil vložen, zoper koga ali kaj, ...), v kolikor je to potrebno,
- navedbo dejanja, dokumenta ali zaposlenega, zoper katerega se vlaga pritožba,
- navedbo dejstev in dokazov, ki so podlaga za zahtevek,
- zahtevek stranke ter
- podpis stranke.

V primeru, ko pritožba ne vsebuje vseh navedenih sestavin, HAR pozove stranko na dopolnitev v roku 5 dni od dneva prejema pritožbe. Stranka mora pritožbo dopolniti v roku 8 dni od prejema poziva.

Postopek pritožbe

Postopek reševanja pritožbe obsega: prejem, obravnavo, reševanje pritožbe in posredovanje odgovora stranki.

Po prejemu popolne pritožbe se v HAR izpelje postopek odločanja o pritožbi. Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za obravnavanje pritožb. Če je pritožba stranke nerazumljiva ali nejasna, Komisija za obravnavanje pritožb stranko pisno zaprosi za dodatna pojasnila.

Odločitev o pritožbi HAR pošlje stranki v pisni obliki, s priporočeno pošto pošiljko, najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe.

Pravilnik velja od 19.6.2015 dalje.