

POVELJA O KVALITETI

Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) sastoji se od 30 centara u svim državama članicama Europske unije uključujući Norvešku i Island koji zajedno rješavaju potrošačke sporove svojih građana na zadovoljavajući način. Rad svakog centra sufinanciran je od strane Europske komisije i nacionalnih vlada.

Primarna uloga Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) jest povećati povjerenje potrošača pri uključivanju u prekogranične transakcije pružanjem besplatnih i povjerljivih informacija i savjeta javnosti o njihovim pravima kao potrošačima, kao i pomoć u rješavanju prekograničnih pritužbi potrošača. Pružajući potpunu uslugu, Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) se zalaže za osnaživanje potrošača u ostvarivanju svojih prava omogućujući im da u potpunosti iskoriste mogućnosti koje im nudi jedinstveno tržište Europske unije. Povelja o kvaliteti opisuje usluge koje možete očekivati da ćete primiti te postavlja standard usluga koje potrošači mogu očekivati prilikom kontaktiranja Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net). Da biste nam se obratili, kontaktirajte Europski potrošački centar u vašoj zemlji prebivališta www.ecc-croatia.hr.

Razumijevanje vaših očekivanja

Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) se obvezuje pružiti profesionalnu uslugu svim korisnicima koji nas kontaktiraju, a mi ćemo poduzeti sve napore kako bismo osigurali da usluge koje primete odražavaju vaše potrebe i očekivanja.

Provjerit ćemo pravnu osnovu vašeg upita provođenjem adekvatne preliminarne procjene kako bismo osigurali da je stvar u okviru nadležnosti Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net). Sve potrošački upiti rješavati će nadležni službenik u svakom centru te će pravodobno rješavati upite koji su u našoj nadležnosti.

Ako se vaš upit odnosi na pitanje koje nije u nadležnosti Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net), obavijestit ćemo vas u skladu s tim i dostaviti kontakt podatke bilo kojeg relevantnog tijela ili organizacije nadležnog za rješavanje vašeg upita. Molimo provjerite aneks Povelje o kvaliteti kojim se detaljno opisuju pitanja koja su obuhvaćena kao i ona koja su isključena iz opsega nadležnosti Mreže.

Odgovaramo na vaše upite što brže možemo

Bez obzira pišete li nam, kontaktirate putem telefona ili elektroničke pošte, potvrdit ćemo primitak i uložiti sve napore da bismo razmotrili informacije kao dokumentaciju koju ste nam dostavili te ćemo vam se najkasnije u roku od 14 radnih dana povratno javiti. Iznimno od navedenog, ukoliko ne možemo ispuniti taj rok zbog povećanog opsega posla, bit ćete obaviješteni u skladu s tim.

Dajemo vam vrijedne savjete i smjernice

Kada završimo s početnim postupkom procjene vašeg upita, bit ćete obaviješteni o svojim pravima sukladno europskom zakonodavstvu vezanom uz područje zaštite potrošača, kao i o informacijama o dostupnim mehanizmima za rješavanje potrošačkih sporova. Potrošači se mogu osloniti na prilagođene pravne savjete i pomoć vezanu uz njihove upite odnosno pritužbe.

Pomažemo vam u prekograničnom izvansudskom postupku

Kada naiđete na probleme s trgovcem koji ima sjedište u jednoj državi članici Europske unije, Islanda i Norveške, Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) može pomoći u rješavanju vaše prekogranične pritužbe aktivnim praćenjem pritužbe u vaše ime. Na vaš zahtjev, vaš Europski potrošački centar (Consumer ECC) može tražiti pomoć od Europskog centra u zemlji sjedišta trgovca (Trader ECC). Prije donošenja odluke nadležnog Centra na razmatranje, moraju se ispuniti sljedeći uvjeti: (1) da je potrošač pokušao kontaktirati trgovca u pisanom obliku kako bi riješio problem; (2) da potrošač ima utemeljen zahtjev uzimajući u obzir nadležno europsko zakonodavstvo o zaštiti potrošača. Možda ćete morati dati odgovarajuću popratnu dokumentaciju kako bismo mogli napredovati u vašem slučaju. Kada određeni Europski potrošački centar prihvati slučaj potrošača, isti će nastojati riješiti pritužbu na zadovoljavajući način tako što će stupiti u kontakt s trgovcem u ime potrošača. Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) nema ovlasti da nametne bilo kakvu sankciju, kaznu ili novčanu kaznu ukoliko je došlo do kršenja zakonskih odredbi. Svakako ćemo pokušati riješiti vašu pritužbu na zadovoljavajući način no u slučaju da trgovac ne želi surađivati bit ćete obaviješteni o alternativnim sredstvima za rješavanje vašeg spora.

Prosljeđivanje vašeg slučaja tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Jedan od ciljeva Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) jest rješavanje sporova potrošača bez uključivanja u sudski proces. Kada se sporazum ne može postići izravno s trgovcem, a predmet se ne može riješiti našom intervencijom, predlažemo da se angažiraju tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (*Alternative Dispute Resolution*), koji nudi postupke rješavanja potrošačkih sporova bez uplitanja suda. U određenim situacijama možemo prenijeti vaš slučaj izravno nadležnom tijelu za alternativnom tijelu za rješavanje potrošačkih sporova i povratno vas informirati o tijeku procesa.

Dodana vrijednost vašeg slučaja za sve potrošače

Budući da je savjetovanje potrošača prilikom prekogranične kupovine proizvoda i usluga dio našeg svakodnevnog posla Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) je u jedinstvenom položaju za dokumentiranje problema s kojima se suočavaju potrošači pri kupnji roba i usluga unutar Europske unije, Islanda i Norveške. Na temelju iskustava potrošača, Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) povezuje svoje znanje i stručnost, te surađuje s tijelima za provedbu, nacionalnim i europskim dionicima u zajedničkom interesu potrošača; to uključuje davanje zakonskih prijedloga za nove zakona kao i zaštitne mjere za potrošače.

Zaštita vaše privatnosti i osobnih podataka

Mreža Europskih potrošačkih centara vrlo ozbiljno shvaća zaštitu osobnih podataka. Vaši podaci će biti prikupljeni, pohranjeni i korišteni isključivo u procesu rješavanja vaše pritužbe unutar Mreže Europskih potrošačkih centara te kako bi se zaštitili vaša prava. Međutim, svi dostavljeni podaci će se obrađivati u skladu s nacionalnim zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka. U nekim državama takvi podaci mogu na zahtjev biti dostupni javnosti. Takav je slučaj sa svim podacima koji se dostave Europskim potrošačkim centrima u Danskoj, Finskoj i Švedskoj (Informacije o principima javnog pristupa na stranicama švedske vlade). Iz tog razloga nam je potreban vaš pristanak. „Izjava o privatnosti“ uređena od strane Europske komisije, obavještava vas o načinu na koji obrađujemo vaše osobne podatke i o vašim pravima u pogledu njihovog korištenja.

Otvorenost za vaše povratne informacije

Vaše povratne informacije su nam važne. Vaše pohvale, prijedlozi ili prigovori pomažu nam da poboljšamo naše usluge i načine na koje komuniciramo s vama.

Iako smo predani ostvarivanju najbolje moguće usluge, svjesni smo da se mogu dogoditi poteškoće. Rado ćemo odgovoriti na sve korisničke prigovore o kvaliteti usluge ili njenom ostvarivanju.

Europski potrošački centar Hrvatska vam također može poslati anketu o zadovoljstvu pruženom uslugom kako bi ste imali još jednu priliku prenijeti nam vaša iskustva i dati prijedloge za poboljšanje usluge gdje je potrebno.