

Kako predati pritužbu

1. Provjerite da li Europski potrošački centar može prihvatiti vašu pritužbu

Europski potrošački centar Hrvatska može prihvatiti vašu pritužbu ako se ona odnosi na prekograničnu kupovinu roba i usluga. Ako niste sigurni može li vam ECC pomoći, molimo kontaktirajte nas.

2. Podnesite pritužbu trgovcu

Prvo se morate obratiti trgovcu i podnijeti pritužbu, kako biste omogućili trgovcu da riješi problem. Mnoga iskustva su pokazala da se većina problema riješi u suradnji s trgovcem. Savjetujemo vam da pošaljete trgovcu pisanu pritužbu, e-poštu ili fax kako biste imali potvrdu o podnošenju pritužbe. Adresu trgovca možete pronaći na web stranici trgovca, u općim uvjetima ili u ugovoru o prodaji. Odgovor trebate dobiti u roku od 30 dana.

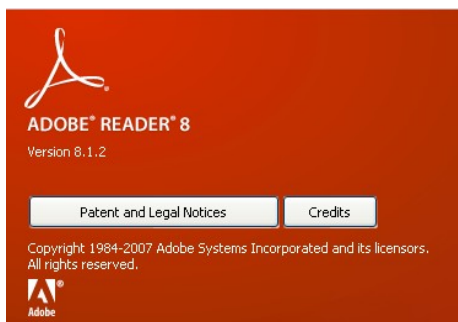
3. Kontaktirajte ECC Hrvatska

Ako vam trgovac ne odgovori u roku od 30 dana ili ako niste zadovoljni odgovorom, kontaktirajte nas i mi ćemo vam pomoći. Savjetujemo vam da ispunite Obrazac za prekograničnu pritužbu.

Obrazac za prekograničnu pritužbu jednostavan je za korištenje:

- *Otvorite obrazac*

Kako biste ispunili obrazac, morate imati instaliran Adobe Acrobat Reader verzije 8.1.2. ili noviju verziju jer u protivnom nećete moći ispuniti ovaj obrazac.



Ako želite instalirati posljednju verziju, otiđite na web stranicu Adobe-a: <http://get.adobe.com/reader/> i besplatno instalirajte program.

- *Izaberite jezik*

U padajućem izborniku izaberite jezik kojim želite ispuniti obrazac za prekograničnu pritužbu.



The screenshot shows the 'Cross Border Complaint Form. ECCNET' interface. At the top is the ECC Net logo, which consists of a stylized blue and green wave with yellow stars above it. Below the logo, the title 'Cross Border Complaint Form. ECCNET' is centered. A text prompt reads 'Please choose the language you want to use in the form'. To the right of this prompt is a dropdown menu with the following options: English, Ellinika, English, Español, Eesti keel, Suomi, Français, Hrvatski (highlighted in blue), Magyar, and Íslandská. To the left of the dropdown menu, under the heading 'Information', there are three numbered instructions: 1) 'In order to fill in and submit this complaint form you must be a resident of an EU country. If you are not, you will not be able to use the form.', 2) '* ** are mandatory fields.', and 3) 'The field "Country of residence" will enable the information you provide to be directed to the appropriate ECC (Consumer ECC) office.' To the right of the dropdown menu, there is a note: '1.2 or higher otherwise you will not be able to use the form.'

- *Ispunite i predajte obrazac*

Unesite što više potrebnih i točnih informacija te priložite kopije svakog relevantnog dokumenta (potvrdu narudžbe, račun, korespondenciju s trgovcem i sl.). Molimo vas da prilikom popunjavanja datuma ne upisujete datume nego koristite kalendar u obrascu. Također, provjerite da li ste, prilikom popunjavanja podataka, točno unijeli sve podatke. Nakon provjere pošaljite nam obrazac klikom na „Predajte pritužbu“, na prvoj stranici obrasca.

Pratite sljedeće upute:

- 1) Provjerite je li Vaša internetska veza aktivna.
- 2) Kada je formular ispunjen kliknite polje "Predajte pritužbu". Znat ćete da ste Vašu prekograničnu pritužbu ispravno predali u Europski potrošački centar ako se prikaže broj podneska
- 3) Kada primite „Broj podneska“, sačuvajte kopiju Obrasca Prekogranične pritužbe na Vašem kompjuteru i nemojte više kliknuti na gumb za prijavu podneska.
- 4) Ukoliko obrazac nije pravilno ispunjen, pojaviti će se uokvireno upozorenje koje sadrži broj nepravilno ispunjenih polja te će se automatski ta polja zacrveniti. Molimo Vas da još jedanput provjerite Vaš Obrazac za prekograničnu pritužbu te pokušate ponovno podnijeti pritužbu sukladno navedenom u koraku broj 2.) Ukoliko ćete i dalje imati poteškoća molimo Vas da stupite u kontakt sa Vašim nacionalnim ECC uredom.

Predajte pritužbu

Broj podneska

- **Potvrda primitka**

Kada vam se prikaže broj podneska, obrazac je ispravno podnesen Europskom potrošačkom centru. „Broj podneska“ potvrđuje primitak prekogranične pritužbe. Sačuvajte kopiju obrasca na vašem kompjuteru.

[Predajte pritužbu \(pdf\) \(klik na obrazac\)](#)