

Podnošenje pritužbi i izvansudsko rješavanje sporova

a) Podnošenje pritužbi

Društvo pozdravlja pritužbe članova koje doprinose utvrđenju manjkavosti i neusklađenosti, poboljšanju postojećih procesa i usavršavanja postupanja.

Ako Član bilo kojeg Fonda kojim Društvo upravlja, iz bilo kojeg razloga nije zadovoljan s postupanjem Društva može se obratiti Društvu.

Pritužbe članovi Fondova podnose pisanim putem, poštom preporučeno na adresu sjedišta Društva ili putem elektroničke pošte na e-mail adresu: info@ersteplavi.hr. Pri podnošenju pritužbe član među ostalim navodi svoje ime i prezime, osobne i kontakt podatke, fond kojeg je član, te obrazlaže razlog zbog kojeg nije zadovoljan postupanjem Društva, u svemu koristeći ovdje dostupan obrazac pritužbe.

Pritužba se smatra valjanom i uzima se u obzir samo ako je dostavljena Društvu putem obrasca za pritužbe i ako je potpisana od strane podnositelja pritužbe. U slučaju dostave pritužbe Društvu putem elektroničke pošte, prilog poruci mora biti uredno ispunjen, skenirani obrazac pritužbe.

Ukoliko se nezadovoljan član obrati Društvu na način različit od onog navedenog u prethodnom stavku ovog članka, primjerice telefonski, tada će ga djelatnici Društva nadležni za odnose sa članovima Fondova, ukoliko nije zadovoljan rezultatom tako provedene komunikacije, uputiti na način podnošenja pritužbe.

Odmah po zaprimanju pritužbe, Društvo će podnositelju pritužbe potvrditi primitak. Ukoliko je zaprimljena pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili nejasna, prilikom potvrde primitka, Društvo će od podnositelja pritužbe, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti dopunu ili ispravak iste. Ukoliko podnositelj pritužbe ne dostavi dopunu u roku od 3 (tri) radna dana od dana potvrde primitka, smatrati će se da je odustao od pritužbe.

Društvo će nastojati odgovoriti na pritužbu u roku od 3 (tri) radna dana od zaprimanja pritužbe odnosno dopune pritužbe.

Ukoliko na pritužbu nije moguće odgovoriti u roku iz prethodnog stavka, Društvo će o istome obavijestiti podnositelja pritužbe (u potvrdi primitka ili naknadnoj obavijesti) te će pritom pružiti i informaciju o okvirnom očekivanom trajanju odgovora na pritužbu. Po rješavanju pritužbe, Društvo će bez odgode, poštom preporučeno ili putem elektroničke pošte, o konačnom rezultatu obavijestiti člana Fonda.

b) Izvansudsko rješavanje sporova

Bez utjecaja na mogućnost rješavanja sporova pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, Društvo je dužno osigurati uvjete za izvansudsko rješavanje sporova između Društva i članova Fonda te se određuje mogućnost izvanskog rješavanja sporova putem arbitraže pred Stalnim arbitražnim sudištem Hrvatske gospodarske komore koju provodi jedan arbitar u skladu s važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima).