

H&H Aurum d.o.o., Na jami 14, 1000 Ljubljana, na podlagi 93. člena Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2) ter v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) sprejema

## **PRAVILNIK O INTERNEM REŠEVANJU REKLAMACIJ TER O IZVENSODNEM REŠEVANJU POTROŠNIŠKIH SPOROV**

kot sledi:

### **1. člen**

Ta pravilnik ureja postopek internega reševanja reklamacij strank ter možnost nadaljnjega reševanja potrošniškega spora pred izbranim izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

### **2. člen**

Izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo sledeč pomen:

- **Ponudnik** je H&H Aurum, d.o.o., Na jami 14, 1000 Ljubljana;
- **Potrošnik** je fizična oseba, ki ne opravlja gospodarske dejavnosti oziroma oseba, ki uporablja storitve oziroma produkte ponudnika zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti;
- **Reklamacija** je zahteva potrošnika za odpravo napake pri izvajanju ponudnikove storitve.

### **3. člen**

Interno reševanje reklamacij strank je namenjeno zagotavljanju ustrezne ravni kakovosti storitev ponudnika.

### **4. člen**

Če potrošnik meni, da ponudnik storitve ni opravil pravilno, lahko vloži reklamacijo. Reklamacijo lahko potrošnik pošlje ponudniku po pošti na naslov H&H Aurum d.o.o., Na jami 14, 1000 Ljubljana, po elektronski pošti na elektronski naslov: [info@hh-aurum.si](mailto:info@hh-aurum.si) ali pa jo poda ustno na zapisnik v poslovnih prostorih ponudnika.

Reklamacije rešuje kreditni referent, ki je za to pooblaščen s strani direktorja.

V kolikor nepravilnost, ki je predmet reklamacije, ni sporna, ponudnik nepravilnost odpravi v roku 8 dni od prejema reklamacije, v nasprotnem primeru pa ponudnik potrošnikovo reklamacijo v roku 15 dni od prejema reklamacije pisno zavrne.

## 5. člen

Če se potrošnik, ne strinja z odločitvijo ponudnika o reklamaciji, ali če od njega v roku 15 dni od kar je ponudnik prejel reklamacijo, ne prejme odločitve o reklamaciji, lahko:

a.) Po postopku in na način, kot ga določajo pravila izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov o postopkih reševanja potrošniških sporov ter kot ga določajo pravila Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) pri izbranem in s strani kreditodajalca priznanem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, v skladu z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) vložijo pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniškega spora. Za izvensodno reševanje potrošniških sporov ponudnik priznava Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva 6, Ljubljana (el. naslov [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), telefon 08 205 65 90). Podrobnejše informacije o delovanju navedenega izvajalca so na voljo na spletnem naslovu <http://www.ecdr.si/>. ECDR bo za reševanje potrošniških sporov izvajal postopek mediacije /med-arb/pogojno zavezujoče pospešene arbitraže. ECDR bo postopek izvajal v skladu s Pravili ECDR o postopkih reševanja potrošniških sporov, ki so objavljena na spletni strani <http://www.ecdr.si/>.

ali

b.) Vložijo tožbo pri pristojnem sodišču, v skladu z 51.a členom Zakona o pravnem postopku.

Ljubljana, 21.06.2018

H&H Aurum d.o.o.