

PODNOŠENJE PRIGOVORA
(članak 10 Zakona o zaštiti potrošača)

- Prigovori se podnose pisanim putem u poslovnim prostorijama Isporučitelja vodnih usluga (predaja na protokol), putem pošte ili elektroničkom poštom na adresu info@npkl.com
- Isporučitelj vodnih usluga je dužan odgovoriti korisniku (potrošaču) u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora

PODNOŠENJE REKLAMACIJE
(Članak 27. Zakona o zaštiti potrošača)

- Reklamacije se podnose pisanim putem u poslovnim prostorijama Isporučitelja vodnih usluga (predaja na protokol), putem pošte ili elektroničkom poštom na adresu info@npkl.com u slučaju da je korisnik (potrošač) nezadovoljan dobivenim odgovorom na prigovor ili da je protekao rok od 15 dana u kojem je trebao dobiti odgovor na prigovor, a nije ga dobio
- Reklamacije se podnose Povjerenstvu za reklamacije Isporučitelja vodnih usluga (stoga je u zaglavlju reklamacije potrebno adresirati istu na Povjerenstvo za reklamacije)
- Povjerenstvo za reklamacije Isporučitelja vodnih usluga je dužno odgovoriti korisniku (potrošaču) u roku od 30 dana od dana zaprimljene reklamacije