

## AVVISO RELATIVO ALLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

In conformità all'articolo 10 comma 4 della Legge sulla tutela dei consumatori („Gazzetta ufficiale“, nn. 19/22, 56/23 ) si informano i consumatori che i reclami sulla qualità dei nostri servizi possono essere presentati per iscritto:

- di persona presso la sede della Società o per posta all'indirizzo: PULA HERCULANEA s.r.l., P.zza della I brigata istriana 14, Pola;
- all'indirizzo di posta elettronica: [info@herculanea.hr](mailto:info@herculanea.hr)

Il fornitore del servizio è tenuto a rispondere per iscritto, per posta o per posta elettronica, al reclamo scritto del consumatore entro 15 giorni dal ricevimento dello stesso.

In conformità all'articolo 27 comma 4 si informano i consumatori che dopo aver ricevuto la risposta del fornitore del servizio al reclamo scritto, ovvero dopo la scadenza del termine per la consegna dello stesso, è possibile presentare il reclamo di persona alla Commissione reclami del consumatore della Pula Herculanea s.r.l. presso la sede della Società, o per iscritto a mezzo posta con la dicitura “Per la Commissione per la tutela del consumatore” all'indirizzo: PULA HERCULANEA s.r.l. Piazza della 1a brigata istriana 14, Pola, oppure all'indirizzo di posta elettronica con la dicitura “Per la Commissione per la tutela del consumatore”: [info@herculanea.hr](mailto:info@herculanea.hr)

La Commissione è tenuta a rispondere al reclamo del consumatore entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo tramite posta o posta elettronica.