

LOMA EVENT&TOUR MANAGEMENT

Loma, obrt za usluge vl. Marko Zeba
Nikole Tesle 7, 34330 Velika
OIB: 76326533114
Kontakt: +385 91 602 7162
E-mail: marko@loma.hr



POSTUPAK RJEŠAVANJA REKLAMACIJA

LOMA, obrt za usluge

Verzija: 1.0

Datum stupanja na snagu: 01.04.2026.

1. Svrha

Ovim postupkom uređuje se način zaprimanja, evidentiranja, obrade i rješavanja reklamacija korisnika usluga obrta LOMA, s ciljem osiguravanja kvalitetne i učinkovite komunikacije te zaštite prava korisnika.

2. Područje primjene

Ovaj postupak primjenjuje se na sve usluge koje pruža LOMA, uključujući organizaciju događaja, koordinaciju usluga, turističke aranžmane i ostale usluge iz djelatnosti obrta.

3. Način podnošenja reklamacije

Korisnik može reklamaciju podnijeti:

- elektroničkom poštom na: **marko@loma.hr**
- poštom na adresu sjedišta obrta
- osobnom predajom u sjedištu obrta.

Reklamacija treba sadržavati:

- ime i prezime podnositelja,
- kontakt podatke,
- opis reklamacije,
- datum događaja ili pružene usluge,
- po mogućnosti dokaz ili dokumentaciju (fotografije, račun, ugovor i sl.).

4. Zaprimanje reklamacije

Svaka zaprimljena reklamacija evidentira se u Evidenciji reklamacija.

Po potrebi korisniku će biti zatražene dodatne informacije radi potpunog utvrđivanja okolnosti.

5. Obrada reklamacije

LOMA će razmotriti sve činjenice i okolnosti vezane uz reklamaciju te, prema potrebi, zatražiti očitovanje poslovnih partnera koji su sudjelovali u pružanju usluge.

Reklamacije se rješavaju nepristrano, u dobroj vjeri i u najkraćem mogućem roku.

6. Rok za odgovor

Na pisanu reklamaciju korisniku će biti dostavljen pisani odgovor najkasnije u roku od **15 dana** od dana zaprimanja reklamacije, sukladno važećim propisima Republike Hrvatske.

Ako zbog složenosti slučaja nije moguće donijeti konačnu odluku u navedenom roku, korisnik će biti obaviješten o tijeku postupka i očekivanom roku završetka.

7. Način rješavanja reklamacije

Ovisno o okolnostima pojedinog slučaja, reklamacija može biti riješena:

- prihvaćanjem reklamacije,
- djelomičnim prihvaćanjem reklamacije,
- odbijanjem reklamacije uz obrazloženje,
- dogovorom između korisnika i LOMA obrta,
- drugim odgovarajućim načinom u skladu s ugovorom i važećim propisima.

8. Suradnja s poslovnim partnerima

Ako se reklamacija odnosi na uslugu koju je pružio poslovni partner (npr. smještaj, prijevoz, catering, fotografiranje, glazba i sl.), LOMA će posredovati u komunikaciji te zatražiti očitovanje partnera radi utvrđivanja svih relevantnih činjenica.

9. Evidencija reklamacija

LOMA vodi internu Evidenciju reklamacija koja sadrži najmanje:

- redni broj,
- datum zaprimanja,
- ime korisnika,
- predmet reklamacije,
- datum odgovora,
- način rješavanja,
- datum zaključenja postupka.

Podaci se obrađuju u skladu s Politikom privatnosti i važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

10. Završne odredbe

LOMA zadržava pravo izmjene ovog postupka radi usklađivanja sa zakonskim propisima ili promjenama u poslovanju.

Ovaj postupak stupa na snagu danom donošenja.

LOMA, obrt za usluge

Verzija: 1.0

Datum stupanja na snagu: 01.04.2026.