HRVATSKE AUTOCESTE

OBRAZAC ZA ZAPRIMANJE REKLAMACIJA nastalih pri naplati cestarine

COMPLAINT FORM for problems generated by toll collection

Obrazac je potrebno ispuniti TISKANIM slovima te dostaviti na info-naplata@hac.hr / Please use CAPITAL letters and return to info-naplata@hac.hr

1. OPĆI PODACI / GENERAL INFO

Ime i prezime / Name and surname // Naziv tvrtke / Company name

Adresa/ Address

E-mail

Telefon / Telephone

Broj ENC uređaja / Broj SMART kartice
Number of the ETC device / Number of the SMART card

2. PODACI O REKLAMACIJI / COMPLAINT INFO

Datum spornog događaja / Date of complaint	Registracija vozila / Car licence plate number
Ulazna naplatna postaja / Entrance toll station	Okvirno vrijeme ulaska / Approx. time of entrance
Izlazna naplatna postaja / Exit toll station	Okvirno vrijeme izlaska / Approx. time of exit

KRATAK OPIS REKLAMACIJE / SHORT COMPLAINT DESCRIPTION

3. PODACI POTREBNI U SVRHU POVRATA / IN CASE OF REFUND

Podaci potrebni za račun otvoren unutar RH
Naziv banke / Bank name, IBAN / IBAN and adress,

Broj kartice / Credit card number

Podaci potrebni za račun otvoren izvan RH / For bank accounts outside RH
Naziv banke, adresa banke, IBAN, SWIFT / Bank name and address, IBAN, SWIFT

Napomena: Korisnik snosi troškove bankarske distribucijske provizije / naknade, ukoliko se obradom utvrdi da je ista prouzročena pogreškom ili nemarom samog korisnika / Note: The user shall bear the costs of the banking distribution commissions / fees, if the complaint proces finds that the same is caused by error or neglicence of the user

Mjesto zaprimanja reklamacije / Location of complaint receival	Datum / Date	Potpis korisnika / User signature

4. ISPUNJAVA RADNIK HAC a / FILLED IN BY HAC

_____	_____	_____
(ime i prezime)	(Potpis)	(Datum)

Napomena: Izvornik dostaviti Grupi za rješavanje reklamacija i podršku korisnicima na daljnje postupanje, prvu presliku obrasca potrebno je predati korisniku, a drugu ostaviti u arhivi naplatne postaje/prodajnog ureda.