

PONIKVE VODA d.o.o.
Vršanska 14

Klasa: 363-01/22-02/35
Urbroj: 2142-03/50-22-2

Krk, 11. ožujka 2022.

POSLOVNIK

O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

(Pročišćeni tekst)

Ovaj pročišćeni tekst obuhvaća:

- **Poslovnika o radu povjerenstva za reklamacije potrošača (Klasa: 363-01/14-02/52, Urbroj: 2142-01/04-14-1)**
- **Odluku o izmjenama i dopunama Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (Klasa: 363-01/16-02/82, Urbroj: 2142-01/04-16-1)**
- **Odluku o izmjenama i dopunama Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (Klasa: 363-01/22-02/35, Urbroj: 2142-03/50-22-1)**

Na temelju čl. 10. Odluke o izmjenama i dopunama Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (Klasa: 363-01/22-02/35, Urbroj: 2142-03/50-22-1), Povjerenstvo za reklamacije potrošača na svojoj 4. sjednici od 11. ožujka 2022. godine donijelo je

**PROČIŠĆENI TEKST POSLOVNIKA
o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača**

I UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovníkom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug rada, ovlasti i način odlučivanja Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: povjerenstvo) u komunalnom društvu Ponikve voda d.o.o. Krk (u daljnjem tekstu: društvo).

Članak 2.

Poslovník uređuje:

- *imenovanje članova i predsjednika povjerenstva*
- *djelokrug i način rada*
- *sazivanje sjednica povjerenstva*
- *naknada članovima povjerenstva*
- *javnost u radu povjerenstva*
- *završne odredbe*

Članak 3.

Pitanja koja nisu uređena ovim Poslovníkom uređuje Povjerenstvo donošenjem odluke na svojoj sjednici.

II IMENOVANJE ČLANOVA I PREDSJEDNIKA POVJERENSTVA

Članak 4.

*Povjerenstvo ima troje članova.
Jednog člana predlažu udruge za zaštitu potrošača, jednog člana Udruga umirovljenika Grada Krka, a jednog društvo iz redova Ponikve usluga d.o.o. Krk.*

Članak 5.

Direktor društva rješenjem imenuje/opoziva članove povjerenstva na prijedlog tijela iz čl. 4. ovog Poslovnika.

Direktor društva obavezan je obrazložiti opoziv člana Povjerenstva iz redova udruga navedenih u čl. 4. Poslovnika.

Članak 6.

Predsjednik i članovi povjerenstva imenuju se na vrijeme od tri (3) godine) i mogu ponovo biti imenovani .

Članak 7.

Predsjednik i članovi povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti i prije isteka mandata i to:

- *na vlastiti zahtjev*
- *opozivom na prijedlog predlagatelja*
- *prestankom radnog odnosa članu povjerenstva imenovanog iz redova radnika u društvu*

Članak 8.

Predsjednik Povjerenstva je član –predstavnik društva , a zamjenik predsjednika je jedan od članova Udruga.

Predsjednik i zamjenik se izabiru za cjelokupno mandatno razdoblje.

Članak 9.

Sjedište povjerenstva je u Krku, Vršanska 14, u poslovnoj zgradi društva.

III DJELOKRUG I NAČIN RADA

Članak 10.

Administrativne poslove i pripremu sjednica povjerenstva kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavljaju stručne službe društva Ponikve usluga d.o.o. Krk.

Članak 11.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku.

Članak 12.

Reklamaciju Povjerenstvu potrošač može podnijeti ukoliko nije zadovoljan odgovorom stručnih službi na pisani prigovor podnesen društvu.

Članak 13.

Povjerenstvo rješava reklamacije potrošača koje se odnose na pružanje javnih usluga iz registriranih djelatnosti društva.

Odluke iz djelokruga svoje nadležnosti Povjerenstvo donosi u postupku i na način utvrđen Poslovníkom.

Odredbe Poslovníka obvezne su za Povjerenstvo kao i za druge osobe koje prisustvuju sjednicama povjerenstva.

Članak 14.

Do donošenja odluke Povjerenstva o reklamaciji potrošača društvo neće poduzimati radnje radi prisilne naplate financijske obveze potrošača vezane za predmet reklamacije.

Članak 15.

Povjerenstvo je obvezno reklamaciju riješiti u roku od 30 dana od zaprimanja iste te u pisanom obliku dostaviti odgovor potrošaču-podnosiocu reklamacije.

Članak 16.

Prije donošenja odluke o reklamaciji, Povjerenstvo može od stručnih službi društva zatražiti očitovanje o predmetu reklamacije.

Odlučivanjem o reklamaciji povjerenstvo može :

- odbiti reklamaciju kao neosnovanu
- usvojiti reklamaciju u cijelosti ili djelomično

Odluka povjerenstva dostavlja se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana od donošenja. Odluku povjerenstva potpisuje predsjednik povjerenstva.

IV SAZIVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 17.

Sjednice povjerenstva održavaju se po potrebi, a najmanje jednom tijekom kalendarske godine.

Sjednicu saziva predsjednik povjerenstva koji im i predsjedava.

Članak 18.

Poziv za sjednicu povjerenstva dostavlja se najmanje pet dana prije održavanja sjednice upućivanjem pisanog poziva svakom članu Povjerenstva.

U hitnim slučajevima Predsjednik može sjednicu sazvati telefonski.

U pozivu mora biti naznačeno vrijeme i mjesto održavanja sjednice te dnevni red s materijalima bitnim za odlučivanje.

Članak 19.

Sjednica povjerenstva može se održati i donositi pravovaljane odluke ako je prisutna većina članova.

Povjerenstvo može prekinuti sjednicu ukoliko smatra da treće osobe krše odredbe Poslovnika, a u kojem slučaju se smatra da je podnositeljima reklamacija o kojima se na istoj raspravljalo ili trebalo raspravljati pravovremeno odgovoreno.

Odluke se donose većinom članova Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva ima jedan glas.

Glasuje se odmah iza obrazloženja ili rasprave svake točke dnevnog reda, u pravilu javno dizanjem ruke.

Odsutni član Povjerenstva može sudjelovati u donošenju odluka tako da svoj glas preda u pisanom obliku.

U slučaju izjednačenog broja glasova, predsjednik ili zamjenik predsjednika ima odlučujući glas.

Članak 20.

Odluka obvezno sadrži obrazloženje.

Članak 21.

Odluka Povjerenstva o reklamaciji dostavlja se potrošaču preporučenom pošiljkom s povratnicom ili e-mailom uz potvrdu dostave, u roku od 8 (osam) dana.

Povjerenstvo je ovlašteno tražiti obavijest o izvršenju odluke od nadležne službe Društva.

Članak 22.

Protiv odluke Povjerenstva nije dopuštena žalba već potrošač može pokrenuti rješavanje spora u izvasudskom i/ili sudskom postupku.

Članak 23.

Ako Povjerenstvo utvrdi da je donošenje pojedine odluke od osobnog ili poslovnog interesa za pojedinog člana Povjerenstva, tog člana se može isključiti iz odlučivanja.

Odluka o isključivanju donosi se većinom preostalih glasova.

Članak 24.

O radu na sjednici vodi se zapisnik koji potpisuju predsjednik povjerenstva i zapisničar. Za potrebe pisanja zapisnika, sjednice se mogu tonski snimati

Članak 25.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, prijedloge iznesene na sjednici, sudjelovanje u raspravi te donesene odluke odnosno zaključke.

Svaki član Povjerenstva ima pravo na izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

Članak 26.

Član Povjerenstva-predstavnik Društva izrađuje zapisnik odmah nakon zaključenja sjednice odnosno najkasnije u roku od 3 dana od održavanja iste.

Svaki član povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice. Zapisnik verificiraju prisutni članovi.

Članak 27.

Izvornik zapisnika sa sjednica povjerenstva čuva se u društvu.

Članak 28.

Sjednice povjerenstva u pravilu se održavaju u prostorijama društva, a iznimno se mogu održati i izvan prostorija društva ako to zahtijeva priroda reklamacije te ako se ocijeni da bi to pridonijelo bržem i kvalitetnijem odlučivanju o reklamaciji potrošača.

V NAKNADA ČLANOVIMA POVJERENSTVA**Članak 29.**

Članovi povjerenstva, osim člana kojeg predlaže društvo iz redova Ponikve usluga d.o.o. Krk, imaju pravo na naknadu za sudjelovanje u radu povjerenstva. Članovi imaju pravo i na naknadu stvarnih troškova (troškovi prijevoza i sl.)

Stvarne troškove snosi društvo.

VI JAVNOST U RADU POVJERENSTVA**Članak 30.**

Sjednicama povjerenstva mogu prisustvovati:

- predstavnici sredstava javnog priopćavanja
- podnositelj reklamacije, osobno ili putem opunomoćenika, isključivo za vrijeme rasprave o predmetnoj reklamaciji

Na poziv povjerenstva sjednici mogu prisustvovati i stručni radnici društva.

Osobe koje ometaju rad povjerenstva mogu biti udaljene sa sjednice.

Članak 31.

Svi podaci o potrošačima koje su članovi povjerenstva saznali tijekom rada, smatraju se povjerljivima i članovi Povjerenstva ih ne smiju otkrivati trećim osobama.

Obveza čuvanja podataka je trajna.

VII ZAVRŠNE ODREDBE**Članak 32.**

Stručne službe društva vode brigu o čuvanju i arhiviranju dokumentacije koja se odnosi na rad povjerenstva.

Dokumentacija o radu povjerenstva čuva se pet (5) godina.

Članak 33.

O svom radu Povjerenstvo podnosi pisano izvješće direktoru društva i udrugama iz čl. 4. ovog Poslovnika čiji predstavnici sudjeluju u radu povjerenstva jednom godišnje ili na zahtjev istih.

Članak 34.


Izmjene i dopune poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Tumačenja odredaba ovog Poslovnika donosi povjerenstvo na sjednici.

Članak 35.

Ovaj poslovnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

Predsjednik povjerenstva :



Laura Vančina