

PONIKVE VODA d.o.o.
Vršanska 14

Klasa: 363-01/24-02/97
Urbroj: 2142-03/50-24-1

Krk, 13. rujna 2024.

POSLOVNIK

**O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE
POTROŠAČA**

Na temelju toč. 6. Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača (Klasa:363-01/22-02/139), direktor društva dana 13. rujna 2024. godine donio je

POSLOVNIK
o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

I UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovníkom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, način rada i druga pitanja vezana za rad Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) trgovačkog društva Ponikve voda d.o.o. (u daljnjem tekstu: društvo).

Članak 2.

Poslovník uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- djelokrug Povjerenstva
- način rada Povjerenstva
- naknadu članovima Povjerenstva
- završne odredbe.

Članak 3.

Odredbe ovog Poslovníka obvezujuće su za sve članove Povjerenstva, kao i za druge osobe koje prisustvuju sjednicama Povjerenstva.

II SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 4.

Povjerenstvo ima pet (5) članova.

Na poziv društva, po jednog člana Povjerenstva predlažu:

- udruga za zaštitu potrošača
- Udruga umirovljenika Grada Krka
- Ponikve eko otok Krk d.o.o. i
- Ponikve usluga d.o.o.,

dok se jedan član određuje iz redova zaposlenih u Ponikve voda d.o.o..

Članak 5.

Predsjednik Povjerenstva je član Povjerenstva zaposlen u Ponikve usluga d.o.o..
U slučaju spriječenosti predsjednika, njegova prava i obveze proizašle iz ovog Poslovníka preuzima zamjenik predsjednika.

Članak 6.

Članove i predsjednika Povjerenstva imenuje i razrješava direktor društva rješenjem. Zamjenik predsjednika bira se iz redova predstavnika udruga, većinom glasova svih članova Povjerenstva.

Članak 7.

Članovi Povjerenstva imenuju se na vrijeme od tri (3) godine i mogu ponovo biti imenovani. Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva imenuju se odnosno biraju za cjelokupno mandatno razdoblje.

Članak 8.

Za vrijeme trajanja mandata, članovi Povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti, i to u sljedećim slučajevima:

- na vlastiti zahtjev
- opozivom od strane predlagatelja
- opozivom od strane direktora društva ili prestankom radnog odnosa (za člana imenovanog iz redova radnika u društvu)

U slučaju iz prethodnog stavka, novi član Povjerenstva bit će imenovan za razdoblje trajanja tekućeg mandatnog razdoblja.

III SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 9.

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

IV DJELOKRUG POVJERENSTVA

Članak 10.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača te propisima kojima se uređuje područje djelatnosti društva.

Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o reklamacijama 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.

Članak 11.

Prije podnošenja reklamacije potrošač je obvezan društvu podnijeti pisani prigovor, na koji je nadležna stručna služba društva dužna odgovoriti u pisanom obliku, u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu u roku od 15 dana od primitka odgovora na pisani prigovor, odnosno u roku od 15 dana od isteka roka za dostavu odgovora, ako mu stručne službe društva nisu dostavile odgovor na pisani prigovor.

Reklamacije podnesene suprotno prethodnim stavcima, predsjednik Povjerenstva će odbaciti.

Članak 12.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku – osobno u poslovnim prostorijama društva, putem pošte ili elektroničke pošte.

Ako reklamacija nije razumljiva ili ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupati, stručne službe društva i/ili predsjednik Povjerenstva ovlašteni su od podnositelja reklamacije, u slučaju da to smatraju svrhovitim, zatražiti da reklamaciju ispravi ili dopuni u roku u kojem mu odrede.

U slučaju da podnositelj reklamacije ne postupi na način i u roku koji mu je određen, predsjednik Povjerenstva je ovlašten odbaciti reklamaciju.

Članak 13.

Pri odlučivanju o reklamaciji Povjerenstvo može:

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

Ukoliko to smatra potrebnim i opravdanim, Povjerenstvo može direktoru društva, kao i stručnoj službi ili drugoj organizacijskoj jedinici društva ukazati na problematiku iz tog područja, uz mogućnost davanja preporuka savjetodavnog karaktera, a sve u svezi konkretne reklamacije.

Članak 14.

Odluku o reklamaciji Povjerenstvo je obvezno dostaviti potrošaču-podnositelju reklamacije u roku od 30 dana od zaprimanja iste, preporučenom pošiljkom s povratnicom ili elektroničkom poštom uz potvrdu dostave.

Članak 15.

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

Potrošač može pokrenuti sudski ili izvanjudski postupak u vezi s reklamacijom tek nakon što je proveden postupak pred Povjerenstvom ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja usluga.

V NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 16.

Sjednice povjerenstva održavaju se po potrebi, radnim danom, u pravilu tijekom radnog vremena društva.

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.

Članak 17.

Sjednicu saziva predsjednik Povjerenstva koji joj i predsjedava.

Sjednica se saziva upućivanjem pisanog poziva svim članovima Povjerenstva, u pravilu putem elektroničke pošte, najmanje tri (3) dana prije održavanja sjednice.

Uz suglasnost svih članova Povjerenstva, sjednica se može održati i u kraćem roku od dostave poziva.

U pozivu mora biti naznačeno vrijeme i mjesto održavanja sjednice te prijedlog dnevnog reda. Materijali bitni za odlučivanje o pojedinim točkama dnevnog reda članovima Povjerenstva dostavljaju se najkasnije uz poziv za sjednicu. Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti članovima i na sjednici, ukoliko za to postoji opravdani razlog. Prilikom pripreme materijala predsjednik Povjerenstva može zatražiti suradnju stručnih službi i/ili drugih organizacijskih jedinica društva iz čijeg djelokruga rada je određena reklamacija.

Članak 18.

Osim članova Povjerenstva, na sjednicama mogu sudjelovati stručni radnici društva i/ili druge osobe, ukoliko je potrebno radi razjašnjenja pojedine točke dnevnog reda. Predsjednik Povjerenstva može, ukoliko smatra da je to svrsishodno za donošenje odluke, na sjednicu pozvati potrošača o čijoj će se reklamaciji raspravljati. Osobe koje ometaju rad Povjerenstva mogu biti udaljene sa sjednice.

Članak 19.

Sjednica Povjerenstva može se održati i Povjerenstvo može donositi pravovaljane odluke ako je prisutna većina članova Povjerenstva, uz uvjet da su svi članovi uredno pozvani. Sjednica Povjerenstva ne može se održati ako nije nazočan član Povjerenstva koji je predstavnik udruge za zaštitu potrošača ili njegov zamjenik. Ukoliko predstavnik udruge za zaštitu potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je bez odgode izvijestiti predsjednika Povjerenstva o svojoj spriječenosti, kao i o osobi koja će ga zamijeniti na sjednici. Ukoliko sjednici Povjerenstva, koja se po drugi put saziva s istim dnevnim redom, nije prisutan predstavnik ili zamjenik predstavnika udruge za zaštitu potrošača, Povjerenstvo može održati sjednicu, uz uvjet da su isti uredno pozvani.

Članak 20.

Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi jesu li ispunjeni svi uvjeti za održavanje sjednice. Sjednica započinje usvajanjem dnevnog reda, nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda. O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva daje uvodno izlaganje, nakon čega daje riječ ostalim prisutnim osobama. Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda. Nakon svake točke dnevnog reda (o kojoj je potrebno donijeti odluku), članovi Povjerenstva javno glasuju o istoj.

Članak 21.

Odluke se donose većinom glasova Povjerenstva. Svaki član Povjerenstva ima jedan glas. U slučaju izjednačenog broja glasova, odlučujući glas ima predsjednik Povjerenstva. Odsutni član Povjerenstva može sudjelovati u donošenju odluke tako da prije ili za vrijeme održavanja sjednice svoj glas dostavi predsjedniku Povjerenstva putem pošte ili elektroničke pošte ili da svoj glas da telefonski, u trenutku glasanja o pojedinoj točki dnevnog reda.

Članak 22.

Prije donošenja odluke o reklamaciji, Povjerenstvo može od stručnih službi društva zatražiti očitovanje o predmetu reklamacije, a u kojem slučaju će se sjednica prekinuti do primitka predmetnog očitovanja.

Sjednica se može prekinuti i u slučaju povrede odredbi Poslovnika.

Članak 23.

U opravdanim slučajevima Povjerenstvo može donositi odluke i bez održavanja sjednice, davanjem glasova putem elektroničke pošte, s tim da u glasovanju mora sudjelovati član Povjerenstva koji je predstavnik udruge za zaštitu potrošača ili njegov zamjenik.

Opravdanim slučajem iz prethodnog stavka smatra se osobito:

- *ukoliko se sjednica ne uspije održati ili nastaviti na vrijeme za donošenje i dostavu odluke potrošaču u zakonskom roku*
- *kad se reklamacija istog potrošača periodično ponavlja, a temelji se na istim činjeničnim i pravnim osnovama kao i prethodne o kojima je Povjerenstvo već odlučivalo, uz uvjet da je po prethodnim reklamacijama održana barem jedna sjednica Povjerenstva*
- *ukoliko predsjednik Povjerenstva ocijeni da je reklamacija osnovana, radi čega o istoj nije potrebno raspravljati.*

Članak 24.

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 glasova preostalih članova.

Članak 25.

Odluka Povjerenstva obvezno sadrži obrazloženje.

Odluku potpisuje predsjednik Povjerenstva.

Članak 26.

O radu na sjednici vodi se zapisnik.

Zapisnik vodi predsjednik Povjerenstva ili druga osoba koju on na to ovlasti.

Za potrebe pisanja zapisnika, sjednice se mogu tonski snimati, a o čemu će se obavijestiti sve prisutne osobe.

Članak 27.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a osobito:

- *redni broj sjednice*
- *datum i mjesto održavanja sjednice*
- *vrijeme početka i završetka sjednice*
- *imena i prezimena prisutnih osoba*
- *dnevni red*

- *po pojedinoj točki dnevnog reda – bitan sadržaj rasprave i donesena odluka zajedno s rezultatom glasovanja.*

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

Članak 28.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice, koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice. Zapisnik verificiraju članovi prisutni na tekućoj sjednici.

Članak 29.

Izvornik zapisnika sa sjednica Povjerenstva čuva se u društvu.

VI NAKNADA ČLANOVIMA POVJERENSTVA

Članak 30.

Članovi Povjerenstva – predstavnici udruga imaju pravo na naknadu za sudjelovanje u radu Povjerenstva te na naknadu putnih troškova, prema odluci i na teret društva.

VII ZAVRŠNE ODREDBE

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.

Članak 32.

Predsjednik Povjerenstva u suradnji sa stručnim službama društva Ponikve usluga d.o.o.:

- *obavlja administrativne poslove i pripremu sjednica Povjerenstva*
- *obavlja komunikaciju između potrošača i Povjerenstva*
- *vodi brigu o čuvanju i arhiviranju dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.*

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

Članak 33.

Povjerenstvo za svoj rad odgovara direktoru društva. Na zahtjev direktora društva i/ili udruga čiji predstavnici sudjeluju u radu Povjerenstva, Povjerenstvo im podnosi pisano izvješće o svom radu.

Članak 34.

Odredbe ovog Poslovnika tumači pravna služba društva Ponikve usluga d.o.o..

Članak 35.

Izmjene i dopune Poslovnika donose se na isti način kao i poslovnik, a može ih predložiti i Povjerenstvo.

Članak 36.

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

Direktor:
Neven Hrčić, mag.ing.aedif.



PONIKVE VODA d.o.o
Krak, Vršanska 14