

Na temelju članka 25.stavak 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine" br. 41/14.) te odredaba Izjave o osnivanju Vode Jastrebarsko d.o.o., direktor Društva donosi

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA DRUŠTVA VODE JASTREBARSKO d.o.o.

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo), u Društvu VODE JASTREBARSKO d.o.o. Ul. dr. Franje Tuđmana 47, 10450 Jastrebarsko (u daljem tekstu: Društvo).

Članak 2.

(1) Poslovnikom se uređuje:

- * sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- * imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- * sjedište Povjerenstva
- * ulogu Stručne službe Društva
- * djelokrug i način rada Povjerenstva
- * sazivanje i održavanje sjednica
- * javnost rada Povjerenstva
- * završne odredbe

SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 3.

(1) Povjerenstvo se sastoji od četiri člana.

Jednog predstavnika iz Udruge za zaštitu potrošača.

Tri predstavnika radnika Društva.

(2) Predstavnika Udruge za zaštitu potrošača imenuje ovlašteno tijelo Udruge.

(3) Članove Povjerenstva iz redova Društva imenuje Direktor Društva.

(4) Mandat članovima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

(5) Predsjednika Povjerenstva bira se većinom glasova svih članova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

(6) Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- * na vlastiti zahtjev
- * opozivom na prijedlog predlagatelja
- * prestankom radnog odnosa za člana Povjerenstva imenovanog iz redova radnika Društva
- * drugim opravdanim razlogom

SJEDIŠTE

Članak 4.

(1) Sjedište Povjerenstva je u Ul. dr. Franje Tuđmana 47, 10450 Jastrebarsko.

ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 5.

(1) Operativne pripreme sjednica Povjerenstva, administrativne poslove za Povjerenstvo, komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavlja Stručna služba Društva, te rješava prigovore u prvom stupnju.

DJELOKRUG I NAČIN RADA

Članak 6.

(1) Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti Društva.

(2) Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte ili usmeno u zapisnik.

(3) Prigovore u prvom stupnju rješava stručna služba Društva u pisanom obliku u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.

(4) Po primitku odgovora na pisani prigovor u prvom stupnju koji se odnosi na pružanje usluga iz djelatnosti društva, nezadovoljni potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za zaštitu potrošača.

(5) O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana prijama i odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku.

(6) Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo je dužno od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od primitka, pod uvjetom da je podnositelj ostavio potpune i točne kontakt podatke. U navedenom slučaju rok za rješavanje nadopunjene i potpune reklamacije započinje teći od datuma kada je ista naknadno zaprimljena na utvrđen način.

(7) Povjerenstvo rješava reklamacije potrošača koje se odnose na pružanje usluga iz registriranih djelatnosti Društva.

(8) Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

(9) Protiv Odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i/ili sudskom postupku.

(10) Povjerenstvo je dužno voditi i čuvati evidenciju reklamacija potrošača na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača, a cjelokupnu dokumentaciju o radu Povjerenstva u periodu od 5 (slovima:pet) godina u pismohrani Društva.

Članak 7.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog Poslovnika smatra se naročito:

- * netočno očitavanje vodomjera isporučene komunalne usluge
- * pogrešna primjena cjenika za obavljene usluge ili radove iz djelatnosti društva
- * pogrešno obračunata cijena priključenja na komunalnu infrastrukturu
- * nestručno i nekvalitetno obavljene radovi iz djelatnosti Društva

Članak 8.

(1) Odlučivanjem o reklamaciji Povjerenstvo može:

- * preinačiti prvostupanjsku odluku i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja,
- * potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- * u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 8 dana, o čemu se obavješćuje podnositelja reklamacije.

SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 9.

(1) Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

(2) Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik, koji im i predsjedava.

(3) Pozive za sjednice zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 5 (pet) dana prije održavanja sjednice.

(4) Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi.

(5) Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane Udruge za zaštitu potrošača.

Ako je spriječen član Povjerenstva koji je predstavnik Udruge za zaštitu potrošača, član Povjerenstva može u pisanom obliku opunomoćiti člana svoje udruge da pravovaljano zastupa člana Povjerenstva u radu Povjerenstva, pod uvjetom da pravovremeno obavijesti Stručnu službu Društva radi otpremanja materijala uz poziv za sjednicu Povjerenstva.

Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se drugi put saziva, nije prisutan predstavnik Udruge potrošača ili član udruge kojeg je opunomoćio, Povjerenstvo može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana.

(6) Povjerenstvo Odluke donosi konsenzusom, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

(7) Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuju predsjednik Povjerenstva i zapisničar. Zapisničara određuje Stručna služba Društva.

(8) Zapisnik sadrži osnovne podatke o sjednici, prijedloge iznesene na sjednici, sudjelovanje u raspravi te donesene odluke.

(9) Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice. Te se primjedbe unose u zapisnik s tekuće sjednice.

JAVNOST RADA

Članak 10.

(1) Sjednicama Povjerenstva mogu biti nazočni podnositelji reklamacije, a stručni radnici Društva i vanjski stručnjaci samo ako su pozvani, ali bez prava glasa prigodom donošenja odluka Povjerenstva. Podnositelji reklamacije mogu biti nazočni samo onom dijelu sjednici Povjerenstva na kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njihovoj reklamaciji.

(2) Povjerenstvu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodne privole potrošača, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita osobnih podataka.

Članak 11.

(1) Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom izvan radnog vremena.

(2) Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu u prostorijama Društva.

(3) Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica). U tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

(4) Obrazložene odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana nakon održane sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika, tj. voditelja sjednice.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 12.

(1) Član Povjerenstva, osim članova kojeg predlaže Društvo, imaju pravo na naknadu troškova u skladu s Odlukom Društva.

Članak 13.

(1) Stručna služba Društva skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.

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

Članak 14.

(1) Povjerenstvo o svome radu podnosi pisano izvješće direktoru Društva i udruzi za zaštitu potrošača iz čijih je redova član Povjerenstva jednom godišnje.

Povjerenstvo je dužno dostaviti izvješće iz prethodnog stavka po proteku jedne godine rada Povjerenstva.

(2) Izvješće priprema predsjednik Povjerenstva u suradnji sa članovima Povjerenstva.

Članak 15.

(1) Izmjene i dopune Poslovnika donose na isti način kao i Poslovnik.

Članak 16.

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

U Jastrebarskom, 05.06.2014. godine
Broj:678-1/2014.

Direktor:
Mario Brnabić, dipl.oec



VODE
JASTREBARSKO d.o.o.

Dr. Franje Tuđmana 47
10450 Jastrebarsko