

Na temelju čl. 13. Potpunog teksta Izjave o usklađenju općih akata društva s ograničenom odgovornošću sa Zakonom o trgovačim društvima te čl. 26. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine 19/22.) direktor Društva stambeno komunalnog gospodarstva d.o.o. Ogulin (Urbroj:01-17/4-2 -22.) 14. lipnja 2022.g. donosi

P R A V I L N I K

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja u vezi Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) nadležnog za postupanje po reklamacijama potrošača vezanim za usluge koje pruža Stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o. Ogulin (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 2.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve organizacijske cjeline Društva, članove povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

II. OSNIVANJE SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo se osniva Odlukom direktora Društva.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana.

Dva člana Povjerenstva određuju se iz reda zaposlenih radnika Društva.

Jedan član Povjerenstva je predstavnik Udruge za zaštitu potrošača.

III. IMENOVANJE PREDSEDNIKA

Članak 4.

Uprava Društva Odlukom u kojoj imenuje članove Povjerenstva, imenuje između članova i osobu koja će obavljati poslove predsjednika Povjerenstva.

IV. SJEDIŠTE

Članak 5.

Sjedište povjerenstva je u Ogulinu, I. G. Kovačića 8.

V. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 6.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge sukladno vežećem Zakonu o zaštiti potrošača u trenutku podnošenja reklamacije i nije nadležno odlučivati o drugim zahtjevima.

Povjerenstvo raspravlja o reklamacijama potrošača nezadovoljnog odgovorom na pisani Prigovor upućen Društvu.

U slučaju zakonskih promjena po pitanju opsega javnih usluga definiranih odgovarajućim propisima područja zaštite potrošača, Povjerenstvo će sukladno tome opsegu razmatrati reklamacije potrošača, a ovaj Pravilnik će se na odgovarajući način prilagoditi potrebi udovoljenja eventualnim promjenama.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku, uključivo i elektronskim putem.

Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od njenog zaprimanja.

Povjerenstvo donosi odluke kada su prisutna barem dva člana od kojih jedan mora biti predstavnik Udruge za zaštitu potrošača.

Članak 7.

Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju u jednom dijelu ili u cjelosti
- odbiti reklamaciju u jednom dijelu ili u cjelosti
- pozvati potrošača na nadopunu podataka potrebnih za odlučivanje.

Ukoliko je potrebno nadopuniti podatke Povjerenstvo određuje rok od 7 dana za dostavu dokumentacije potrebne za donošenje odluke.

Ukoliko potrošač ne dostavi dokumentaciju u navedenom roku, reklamacija će se odbiti kao nepotpuna.

V. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 8.

Sjednicu saziva predsjednik Povjerenstva.

Sjednica se saziva elektronskom poštom uz istovremenu dostavu svih materijala potrebnih za odlučivanje.

Iznimno dio dokumentacije moguće je dostaviti na samoj sjednici.

Sjednica se saziva najmanje pet dana prije njenog početka.

Članak 9.

Sjednica se održava u sjedištu Društva.

Sjednica se može u opravdanim slučajevima održati i elektronskim putem.

Sjednici povjerenstva, pored članova mogu prisustvovati kao izvjestitelji predstavnici stručne službe pružatelja usluge ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije.

O tijeku sjednice vodi se Zapisnik.

Članak 10.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavezno:

- Redni broj sjednice Povjerenstva
- Datum i mjesto održavanja sjednice
- Imena i prezimena nazočnih članova Povjerenstva kao i svih osoba koje su nazočile sjednici
- Vrijeme početka i vrijeme završetka sjednice
- Utvrđeni dnevni red
- Iznijete prijedloge o pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se raspravljalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- Zaključke o prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije donesene po svakoj točki dnevnog reda s bilješkom o glasovanju.

Članak 11.

Zapisnik potpisuju članovi Povjerenstva.

Članak 12.

Članovi Povjerenstva dužni su čuvati sve informacije koje saznaju na sjednici kao poslovnu tajnu, osim onih informacija koje su sukladno zakonskim propisima – javne.

VI. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 13.

Sve izmjene i dopune ovog Pravilnika donosi direktor Društva.

Članak 14.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na oglasnoj ploči Društva.

Ogulin, 14. lipnja 2022. g

Direktor:

Sanja Tomić

STAMBENO KOMUNALNO
GOSPODARSTVO d.o.o.
OGULIN, I.G.Kovačića 8
OIB:26211106548 1