



REPUBLIKA HRVATSKA
KOMUNALNO DRUŠTVO
„ČRNİKA“ d.o.o.

KLASA: 337-01/23-01/01
URBROJ: 2142-2-5-10/01-23-01
Punat, 31. ožujka 2023. godine

Temeljem članka 26. stavka 5. i stavka 10. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22), direktor Komunalnog društva „Črnika“ d.o.o. Punat, OIB 0152285357, dana 31. ožujka 2023. godine donosi sljedeći

**PRAVILNIK
O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA**

I. Opće odredbe

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o radu povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja vezana za rad Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) Komunalnog društva „Črnika“ d.o.o. Punat (u daljnjem tekstu: KD „Črnika“ d.o.o.).

Članak 2.

Pojmovi koji se koriste u ovom Pravilniku definirani su važećim propisima, a rodno su neutralni.

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika obvezujuće su za sve djelatnike KD „Črnika“ d.o.o., za sve članove Povjerenstva, kao za i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

Članak 4.

Ovim Pravilnikom se uređuje:

- osnivanje, sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- sjedište povjerenstva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica.

II. Osnivanje, sastav i imenovanje članova Povjerenstva

Članak 5.

Osniva se Povjerenstvo koje se sastoji od tri člana i to:

- dva člana predlaže se iz reda zaposlenih radnika KD „Črnika“ d.o.o.
- jednog člana predlaže Udruga za zaštitu potrošača

Članove Povjerenstva imenuje se i razrješava odlukom direktora KD „Črnika“ d.o.o.

Mandat članovima Povjerenstva traje do opoziva.

Članovi Povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev
- na zahtjev strane njegovog predlagatelja
- prestankom radnog odnosa u KD „Črnika“ d.o.o. za člana Povjerenstva imenovanog iz reda zaposlenih radnika
- odlukom direktora KD „Črnika“ d.o.o. radi drugih opravdanih razloga (povreda radne obveze, kazneno djelo i sl.).

U slučaju razrješenja člana Povjerenstva na njegovo mjesto imenuje se novi član Povjerenstva.

U slučaju da član Povjerenstva imenovan od strane Udruge za zaštitu potrošača odnosno Općine Punat ne izvršava svoje obveze, direktor KD „Črnika“ d.o.o. zatražit će opoziv i imenovanje novog člana Povjerenstva.

III. Imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva

Članak 6.

Direktor KD „Črnika“ d.o.o. imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva Odlukom iz članka 5. ovog Pravilnika.

IV. Sjedište Povjerenstva

Članak 7.

Sjedište Povjerenstva je u Puntu, Obala 72.

V. Djelokrug rada Povjerenstva

Članak 8.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača u trenutku podnošenja

reklamacije i nije nadležno odlučivati o drugim zahtjevima.

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

Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o reklamacijama potrošača nezadovoljnog odgovorom KD „Črnika“ d.o.o. na pisani prigovor potrošača koji je izjavljen radi nezadovoljstva potrošača vezanim za pružanje javnih usluga KD „Črnika“ d.o.o..

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku Povjerenstvu:

- putem pošte na adresu: Obala 72, 51521 Punat
 - putem elektroničke pošte na e-mail adresu: info@kd-crnika.hr
 - osobno u prostorijama KD „Črnika“ d.o.o. na adresi: Punat, Obala 72
- u rokovima sukladno članku 27. Zakona o zaštiti potrošača.

Članak 9.

Pod reklamacijom sukladno ovom Pravilniku podrazumijeva se pisana reklamacija uključujući i reklamacije dostavljene elektroničkim putem:

- reklamacija na visinu računa pružene javne usluge,
- reklamacija na kakvoću pružene javne usluge
- reklamacija zbog nepružanja/nepotpunog pružanja javne usluge
- ostale reklamacije vezane na pružanje javne usluge od strane KD „Črnika“ d.o.o.

Povjerenstvo će odbaciti kao preuranjene reklamacije potrošača ukoliko potrošač prethodno nije podnio pisani prigovor.

Povjerenstvo mora provesti postupak po reklamaciji u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije i pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljenu reklamaciju.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti dopunu podataka u roku od 15 dana, te u tom slučaju, rok od 30 dana za dostavu odgovora Povjerenstva teče od dana primitka podneska za dopunu.

U slučaju da podnositelj reklamacije ne izvrši dopunu podataka reklamacija će se odbaciti kao nepotpuna po isteku roka za dostavu dopune odnosno uklanjanje nedostataka.

Članak 10.

Povjerenstvo je ovlašteno nakon razmatranja reklamacije:

- prihvatiti reklamaciju potrošača u slučaju da iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da je ista opravdana, te će odgovorom obavijestiti potrošača o osnovanosti njegove reklamacije i o tome koje će mjere biti poduzete za otklanjanje nepravilnosti
- ne prihvatiti reklamaciju potrošača, ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja zaključi da za to postoje opravdani razlozi, te će u tom slučaju u svom odgovoru obavijestiti potrošača kako nije moguće uvažiti reklamaciju i udovoljiti njegovom zahtjevu.

Povjerenstvo neće razmatrati reklamacije koje nisu u njegovom djelokrugu i o tome će obavijestiti podnositelja reklamacije.

Članak 11.

Potrošač vezano za prigovor odnosno reklamaciju koja se odnosi na javne usluge može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio sve mogućnosti postupka sukladno članku 27. Zakona o zaštiti potrošača, ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga te posebnim zakonom koji se primjenjuje na pružatelja javnih usluga.

VI. Način rada Povjerenstva

Članak 12.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi i to radnim danom tijekom radnog vremena KD „Črnika“ d.o.o., u sjedištu Povjerenstva, a iznimno se mogu održati na drugom mjestu. Sjednice Povjerenstva mogu se u opravdanim slučajevima održati i elektroničkim putem. Sjednice Povjerenstva saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u odsutnosti. Poziv za sjednice Povjerenstva, zajedno sa pripadajućim materijalima bitnim za donošenje odluke, upućuju se članovima Povjerenstva najkasnije 5 dana prije održavanja sjednice. Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.

VII. Završne odredbe

Članak 13.

Za primjenu ovog Pravilnika koje se odnose na rad Povjerenstva odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

Članak 14.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se u arhivi KD „Črnika“ d.o.o. sukladno važećim propisima o arhivskom gradivu.

Članak 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na oglasnoj ploči i na web stranicama KD „Črnika“ d.o.o. Punat (www.kd-crnika.hr)

KOMUNALNO DRUŠTVO
ČRNİKA D.O.O.
OBALA 72, PUNAT
OIB: 01032285357

DIREKTOR

Ivica Kvasić, mag.oec.