

Povjerenstvo za reklamacije potrošača Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o., na 44. sjednici održanoj dana 12. veljače 2021.g. donosi:

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Poslovníkom o radu Povjerenstva za rješavanje reklamacija potrošača ~~Rijeka plus~~ ^{XTD IVANJ} d.o.o. (u daljnjem tekstu: Poslovnínik) uređuje se način rada Povjerenstva za rješavanje reklamacije potrošača Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o. d.o.o. (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Povjerenstvo djeluju u okvirima koje pokriva društvo kad pruža javnu uslugu (u daljnjem tekstu: Društvo).

Članak 3.

Povjerenstvo je nadležno za odlučivanje o pisanim reklamacijama potrošača protiv odluka nadležnih službi Društva donesenih u prvom stupnju.

Članak 4.

Povjerenstvo ima tri člana od kojih su dva predstavnici društva, a jedan predstavnik udruga za zaštitu potrošača.

Jedan od članova ispred društva je predsjednik, a jedan od članova ispred udruga za zaštitu potrošača je zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Članak 5.

Članove Povjerenstva ispred Društva imenuje i opoziva direktor Društva. Članove Povjerenstva ispred udruga za zaštitu potrošača na prijedlog udruga za zaštitu potrošača imenuje i opoziva direktor Društva. Direktor Društva obavezan je obrazložiti razloge neimenovanja ili opoziva predstavnika udruga za zaštitu potrošača.

Članak 6.

Članovi Povjerenstva imenuju se na razdoblje od četiri (4) godine. Svaki član može biti ponovno imenovan. Nema ograničenja u broju mandata članova Povjerenstava.

Članak 7.

Svaki član može biti opozvan i prije isteka mandata.

Članak 8.

Odluke u djelokrugu svoje nadležnosti Povjerenstvo donose u postupku i na način utvrđen ovim Poslovníkom, a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o

obveznim odnosima i ostalim propisima i odlukama iz djelokruga djelatnosti.

Članak 9.

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

Članak 10.

Svi podaci o potrošačima, u posjed kojih članovi Povjerenstva dođu tijekom rada, smatraju se povjerljivim podacima i članovi Povjerenstva ih ne smiju otkrivati trećim osobama.

II NAČIN RADA

Članak 11.

Radom Povjerenstva rukovodi predsjednik Povjerenstva.

Članak 12.

Predsjednik Povjerenstva u rukovođenju radom Povjerenstava:

- saziva sjednice Povjerenstva,
- rukovodi radom na sjednicama,
- potpisuje odluke i zapisnik o radu Povjerenstva,
- brine se o izvršenju odluka Povjerenstava,
- poziva na sjednice Povjerenstva stručne radnike Službi ili Pogona radi davanja dodatnih pojašnjenja Povjerenstvu,
- obavlja i druge poslove i zadatke od značenja za rad Povjerenstava.

Zamjenik predsjednika Povjerenstva ima prava i obveze predsjednika Povjerenstva u slučaju njegove spriječenosti.

Članak 13.

Članovi Povjerenstva imaju pravo i obvezu:

- prisustvovati sjednicama Povjerenstva,
- sudjelovati u raspravi i odlučivanju,
- nadzirati poslovanje Povjerenstva.

Članak 14.

Povjerenstvo radi u sjednicama. Sjednicama Povjerenstva mogu prisustvovati i osobe koje su pozvane da sudjeluju u njegovom radu, radi davanja potrebnih obrazloženja i mišljenja.

Sazivanje sjednica

Članak 15.

Sjednice Povjerenstva sazivaju se najkasnije u roku od 10 dana po zaprimanju reklamacije, a najmanje jednom u tri (3) mjeseca. Sjednicu Povjerenstva saziva predsjednik koji im i predsjedava.

Članak 16.

Sjednica Povjerenstva može se sazvati nakon što su pripremljeni materijali i osigurani drugi uvjeti za njen rad.

Članak 17.

Sazivanje sjednice vrši se upućivanjem pisanog poziva (preporučenim pismom, telefaksom ili e-poštom) svakom članu Povjerenstva.

U hitnim slučajevima predsjednik Povjerenstva može sazvati sjednicu i telefonski.

Članak 18.

Uz poziv za sjednicu Povjerenstva dostavljaju se i materijali za predloženi dnevni red, a najkasnije pet (5) dana prije održavanja sjednice, osim u slučaju sazivanja izvanredne sjednice. Materijali za sjednicu Povjerenstva moraju biti u pisanom obliku, osim u slučaju izvanrednog sazivanja sjednice ili hitnog proširenja dnevnog reda sazvane sjednice.

Članak 19.

Vrijeme i mjesto održavanja sjednice u dogovoru s članovima određuje predsjednik Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva u pravilu se održavaju u sjedištu društva. Sjednice Povjerenstva mogu se održati i izvan sjedišta društva ukoliko predsjednik Povjerenstva ocijeni da bi se time pridonijelo bržem i kvalitetnijem odlučivanju o reklamaciji potrošača.

Iznimno, predsjednik Povjerenstva može odlučiti da se sjednica održi na udaljeni način (dalje u tekstu: udaljeni sastanak) bez fizičkog održavanja sastanka na bilo koji pogodan način koji omogućuje ostvarenje svrhe i rada Povjerenstva.

Udaljenim sastankom smatra se održavanje sjednica Povjerenstva putem telefona odnosno elektroničkom poštom ili odgovarajućom online platformom za rad na daljinu kao i glasovanje upotrebom elektroničkih sredstava komunikacije.

Sve odredbe ovog Poslovnika koje vrijede za sastanak koji se održava sukladno stavku 2. ovog članka, na odgovarajući način odnose se i na udaljeni sastanak.

Predsjednik Povjerenstva predlaže dnevni red sjednice.

Vođenje zapisnika

Članak 20.

O tijeku sjednice Povjerenstva vodi se zapisnik. Zapisnik sadrži slijedeće podatke: redni broj sjednice, datum i mjesto njezina održavanja, imena prisutnih osoba, vrijeme početka i završetka sjednice, dnevni red, rezultat glasovanja, odluke i izdvojena mišljenja.

Zapisnik o radu Povjerenstva trajno čuva tajnik Povjerenstva.

Članak 21.

Zapisnik sastavlja tajnik, a potpisuje predsjednik Povjerenstva.

Članak 22.

Zapisnik s prethodne sjednice Povjerenstva verificira se u na prvoj slijedećoj sjednici.

Članak 23.

Zapisnik se izrađuje idući dan nakon održavanja sjednice, a dostavlja se svim članovima Povjerenstva na usvajanje odmah nakon izrade.
U tijeku sjednice Povjerenstva ili odmah nakon njenog održanja, prema potrebi, izrađuje se i potpisuje odluka o svakoj pojedinoj točki dnevnog reda.

Odlučivanje

Članak 24.

Povjerenstvo može valjano donositi odluke ako sjednici prisustvuju najmanje tri člana, a od kojih je jedan predstavnik udruga za zaštitu potrošača.

U slučaju da Povjerenstvo ne može donijeti odluku o reklamaciji potrošača zbog neispunjenja uvjeta iz stavka 1. ovoga članka na dvije (2) uzastopne sjednice, Povjerenstvo će donijeti mišljenje o reklamaciji većinom glasova prisutnih članova. Mišljenje će Povjerenstvo uputiti direktoru radi donošenja konačne odluke. Predsjednik Povjerenstva će pisano direktora Društva obavijestiti o situaciji opisanoj stavkom 2. ovoga članka.

Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova svih članova. Svaki član Povjerenstva ima jedan glas.

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

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

Glas u Povjerenstvu može se dati i putem pisma, telefona, telefaksa ili drugih tehničkih sredstva, ako se tome ne usprotivi ni jedan član Povjerenstva.

Ako Povjerenstvo utvrdi da je donošenje pojedine odluke od osobnog ili poslovnog interesa pojedinog člana Povjerenstva može se odlučiti da se tog člana isključi iz odlučivanja o toj odluci. Odluka se i u ovom slučaju donosi većinom preostalih glasova.

Članak 25.

Dnevni red Povjerenstva u pravilu sadrži i točku o verifikaciji zapisnika s prethodne sjednice i izvješće o provođenju odluka sa prethodne sjednice.

Članak 26.

Svaki član Povjerenstva ima pravo zahtijevati da se u svezi odluke s kojom se ne slaže u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje i/ili glas.

Članak 27.

Povjerenstvo izmjene i/ili dopune odluka koje je donio na prijašnjim sjednicama može vršiti u istom postupku koji je utvrđen za njihovo donošenje.

Odlučivanje o reklamacijama potrošača

Članak 28.

Protiv odluke nadležne službe Društva donesene u prvostupanjskom postupku o osnovanosti prigovora, potrošač ima pravo reklamacije.

Članak 29.

Rok za podnošenje reklamacije na odluku donesenu u prvostupanjskom postupku je petnaest (15) dana od dana primitka odluke odnosno saznanja o prvostupanjskoj odluci.

Članak 30.

Reklamacija na odluku donesenu u prvostupanjskom postupku izjavljuje se pisanim putem i dostavlja Povjerenstvu.

Članak 31.

Reklamacija potrošača protiv prvostupanjske odluke mora sadržavati:

- ime i prezime, adresu potrošača,
- šifru potrošača ili ugovor potrošača,
- oznaku prvostupanjske odluke protiv koje se podnosi reklamacija odnosno presliku prvostupanjske odluke,
- razloge zbog kojih se reklamacija podnosi,
- datum podnošenja reklamacije protiv prvostupanjske odluke.

Članak 32.

Svaka zaprimljena reklamacija uvodi se u upisnik reklamacija i označava rednim brojem prema redoslijedu prispjeća. Upisnik reklamacija vodi tajnik Povjerenstva. U upisnik reklamacija unose se sljedeći podaci:

- redni broj reklamacije,
- datum prispjeća reklamacije,
- šifra potrošača,
- ime i prezime potrošača,
- adresa potrošača,
- kratak opis reklamacije,
- datum sjednice Povjerenstva na kojoj je o reklamaciji raspravljano,
- datum odluke o reklamaciji i
- datum otpreme odluke.

Članak 33.

Povjerenstvo može bez razmatranja osnovanosti reklamacije, odbaciti istu u sljedećim slučajevima:

- ako je reklamacija podnesena nakon protoka roka od 15 dana od dana primitka

prvostupanjske odluke odnosno saznanja o prvostupanjskoj odluci (nepravovremena reklamacija),

- ako je podnesena od strane osobe koja nije potrošač, odnosno koja nije ovlaštena na podnošenje reklamacije (nedopuštena reklamacija),
- ako je osoba koja je podnijela reklamaciju, u pisanom obliku odustala od podnesene reklamacije ili se odrekla od reklamacije (nedopuštena reklamacija),
- ako reklamacija ne sadrži minimum podataka potrebnih za razmatranje (nepotpuna reklamacija).

Članak 34.

Povjerenstvo će povodom reklamacije, po razmatranju cjelokupne dokumentacije, donijeti jednu od sljedećih odluka:

- usvojiti reklamaciju u cijelosti ili djelomično.
- preinačiti odluku nadležne službe Društva i odlučiti o osnovanosti reklamacije potrošača, kada utvrdi drugačije činjenično stanje,
- ukinuti odluku nadležne službe Društva donesene u prvostupanjskom postupku, te vratiti predmet na ponovno rješavanje nadležnoj službi Društva kad utvrdi da radi pravilnog i potpunog utvrđivanja činjeničnog stanja treba provesti ponovni postupak,
- odbiti reklamaciju kao neutemeljenu i potvrditi prvostupanjsku odluku nadležne službe Društva kad utvrdi da ne postoje razlozi zbog kojih se odluka pobija.

Članak 35.

Povjerenstvo donosi pravovaljanu odluku o prihvaćanju ili odbijanju reklamacije temeljem svih prikupljenih podataka, većinom glasova članova Povjerenstva.

Članak 36.

Povjerenstvo je obvezno zaprimljenu reklamaciju riješiti najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije.

Članak 37.

Odluka Povjerenstva obvezatno sadrži obrazloženje.

Članak 38.

Odluku Povjerenstva potpisuje predsjednik Povjerenstva ili zamjenik predsjednika Povjerenstva u slučaju odsutnosti predsjednika.

Članak 39.

Ako je reklamacija usvojena, u cijelosti ili djelomično, odluka Povjerenstva se u roku od osam (8) dana od dana donošenja dostavlja potrošaču preporučenom poštom s povratnicom.

Odluka Povjerenstva sa pripadajućom dokumentacijom dostavlja se nadležnoj Službi ili Pogonu na provedbu, a odluka direktoru distribucijskog područja na uvid.

Povjerenstvo je ovlašteno u svojoj odluci tražiti obavijest o izvršenju odluke od nadležne Službe ili Pogona.

Članak 40.

Ako je reklamacija odbijena, odluka Povjerenstva se u roku od osam (8) dana od dana donošenja dostavlja potrošaču preporučenom poštom s povratnicom.

Članak 41.

Protiv odluke Povjerenstva nije dozvoljena reklamacija, već potrošač može pokrenuti sudski spor pred nadležnim sudom.

Članak 42.

Svaka odluka koju donese Povjerenstvo ima evidencijski broj, koji se sastoji od broja sjednice, broja točke dnevnog reda i godine u kojoj je održana sjednica odnosno odluka donesena.

Ukoliko se pod pojedinom točkom dnevnog reda donosi više odluka svaka od ovih odluka obilježava se i slovom, a po abecednom redu donošenja.

Članak 43.

Reklamacije potrošača sa pripadajućom dokumentacijom, zapisnikom sa sjednice Povjerenstva na kojoj je o reklamaciji raspravljano i preslikom odluke Povjerenstva dostavljenom potrošaču, odlažu se u poseban dosje i čuvaju kod tajnika Povjerenstva.

Izvešće direktoru Društva i udrugama za zaštitu potrošača

Članak 44.

Povjerenstvo o svome radu podnosi pisano izvješće direktoru Društva i udrugama za zaštitu potrošača čiji predstavnici sudjeluju u radu Povjerenstva, dva puta godišnje ili po zahtjevu istih.

Izvešće direktoru Društva i udrugama za zaštitu potrošača čiji predstavnici sudjeluju u radu Povjerenstva priprema predsjednik Povjerenstva u suradnji sa članovima Povjerenstva.

III. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 45.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja.

Predsjednik Povjerenstva za
reklamaciju potrošača:
Milena Rubčić



Odluka

Povjerenstvo za reklamacije potrošača Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o., na 45. sjednici donosi:

**IZMJENE I DOPUNE
POSLOVNIKA O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA**

Članak 1.

Poslovnik o radu Povjerenstva za rješavanje reklamacija potrošača KTD IVANJ d.o.o. (u daljnjem tekstu: Poslovnik) donesen je i stupio na snagu dana 12. veljače 2022.g.

Članak 2.

U članak 30. Poslovnika dodaje se stavak 2., 3. i 4. koji glase:
„KTD IVANJ d.o.o. je obavezno omogućiti podnošenje reklamacije osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.
KTD IVANJ d.o.o. je obavezno bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije.

Upis u sudski registar: Trgovački sud u Rijeci – MBS: 040041209; temeljni kapital: 2.700.000,00 kn uplaćen u cijelosti; član uprave: Alen Bruketa, ing.građ., broj IBAN-a: HR6323900011100949901 Hrvatska poštanska banka d.d.



**Komunalno trgovačko društvo
IVANJ d.o.o**

51250 Novi Vinodolski - Trg Vinodolskog zakona 5
p.p. 88 ☎ 445-550 ☎/fax.445-551
E-mail: ivanj@ivanj.net www.ivanj.net
OIB 97741129364

KTD IVANJ d.o.o. je obavezno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja reklamacije u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici.“

Članak 3.

Ostale odredbe Pravilnika ostaju na snazi neizmjenjene.

U Novom Vinodolskom, 11. kolovoza 2022.g.
Završeno: 14:00 sati

Predsjednik Povjerenstva za
reklamaciju potrošača:
Milena Rubčić