

Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 19/22), Tehnostan d.o.o. Vukovar donio je dana 02. prosinca 2022. godine

POSLOVNIK **o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača** **Tehnostan d.o.o. Vukovar**

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se sastav, djelokrug i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača Tehnostan d.o.o. Vukovar (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Odredbe ovog Poslovnika obvezujuće su za sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju u radu na sjednicama Povjerenstva.

II SASTAV POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo čini pet (5) članova i to:

- tri (3) člana Povjerenstva imenuje se iz redova djelatnika Društva
- jedan (1) član Povjerenstva imenuje se iz reda predstavnika Centra za zaštitu potrošača „Glas potrošača“ VSŽ
- jedan (1) član Povjerenstva imenuje se iz reda predstavnika Društva za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije

Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva biraju se većinom glasova svih članova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

Članak 4.

Mandat članova Povjerenstva traje četiri godine. Ista osoba može biti ponovo imenovana za člana Povjerenstva.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti prije isteka mandata:

1. na vlastiti zahtjev ili
2. opozivom na prijedlog predlagača.

Ukoliko djelatniku prestane radni odnos u Društvu prestaje mu i članstvo u Povjerenstvu.

III DJELOKRUG POVJERENSTVA

Članak 5.

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



Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o zaprimljenim reklamacijama potrošača iz djelatnosti Društva Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.

Članak 6.

Odlučujući o reklamaciji Povjerenstvo može:

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

Povjerenstvo mora pisanim putem odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije i to u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

IV NAČIN RADA POVJERENSTVA

SAZIVANJE SJEDNICE

Članak 7.

Predsjednik Povjerenstva dužan je sazvati sjednicu u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora potrošača.

U slučaju spriječenosti predsjednika Povjerenstva, sjednicu saziva zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu tijekom radnog vremena Društva.

Članak 8.

Dnevni red sjednice predlaže predsjednik Povjerenstva.

Za izradu pisanih materijala za sjednicu kao i opsluživanje Povjerenstva zadužene su stručne službe Društva.

Članak 9.

Član Povjerenstva poziva se na sjednicu u pravilu pisanim pozivom u kojem će se naznačiti mjesto održavanja sjednice, dan i sat početka sjednice te prijedlog dnevnog reda.

Uz poziv na sjednicu dostavlja se svakom članu pisani materijal bitan za odlučivanje o pojedinim točkama dnevnog reda.

Članak 10.

Poziv na sjednicu Povjerenstva i materijal o kojem će se raspravljati na sjednici dostavlja se članovima Povjerenstva najkasnije pet dana prije održavanja sjednice.

Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se dostaviti članovima Povjerenstva i na samoj sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.



Članak 11.

Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati izvjestitelji ili savjetnici za pojedina pitanja o kojima se odlučuje.

Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu Povjerenstva pozvati potrošača o čijoj će se reklamaciji raspravljati, ukoliko smatra da je to svrsishodno za donošenje odluke.

ODRŽAVANJE SJEDNICE

Članak 12.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva, odnosno zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi da li su ispunjeni svi uvjeti za održavanje sjednice.

Sjednica povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog iz udruge potrošača.

Ukoliko predstavnik potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva kako bi poziv za sjednicu s pripadajućim materijalom mogao biti dostavljen zamjeniku predstavnika potrošača najmanje dva dana prije održavanja sjednice.

Za pravovremeno dostavljanje poziva zamjeniku predstavnika potrošača odgovoran je predstavnik potrošača ukoliko ne postupi sukladno odredbi prethodnog stavka.

Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se po drugi put saziva s istim dnevnim redom nije prisutan predstavnik ili zamjenik predstavnika potrošača, Povjerenstvo može održati sjednicu ako je poziv vanjskom članu Povjerenstva uredno dostavljen.

Članak 13.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva, nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva podnosi uvodno izlaganje.

Članak 14.

Članu Povjerenstva i drugim prisutnima na sjednici predsjednik Povjerenstva daje riječ za sudjelovanje u raspravi.

Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Članak 15.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem, ako su na sjednici prisutna najmanje dva člana Povjerenstva.





Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova nazočnih članova.

Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 16.

Kad se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.

Članak 17.

Predsjednik može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi sjednicu Povjerenstva.

Predsjednik je dužan obrazložiti donošenje odluke iz prethodnog stavka.

Članak 18.

Povjerenstvo je dužno odluku na uloženu reklamaciju dostaviti potrošaču najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana donošenja.

ZAPISNIK SJEDNICE

Članak 19.

O radu na sjednici vodi se zapisnik.

Zapisnik vodi stručna osoba zaposlena u Društvu.

Članak 20.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu na sjednici, a obavezno:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena prisutnih i odsutnih članova
- imena i prezimena prisutnih, a koji nisu članovi Povjerenstva
- vrijeme i početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasovanja
- imena i prezimena prisutnih koji su sudjelovali u raspravi te bitan sadržaj rasprave.

Članak 21.

Zapisnik potpisuje predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je pisala.



PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 22.

U slučaju spriječenosti prisustvovanja sjednici Povjerenstva, član Povjerenstva je dužan izvijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Članak 23.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donesene odluke.

Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt s javnošću i davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva.

Članak 24.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača, odnosno njegov zamjenik, ima pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u neto iznosu od 300,00 kuna po sjednici plus putni trošak za osobni automobil.

Članovi Povjerenstva imenovani iz redova djelatnika Društva imaju pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu na način i u visini propisanoj odredbama općih akata Društva.

Pravo na naknadu iz stavka 1. i 2. ovoga članka predsjednik, zamjenik predsjednika i član Povjerenstva ostvaruju nazočnošću na sjednici Povjerenstva.

Članak 25.

Povjerenstvo ima obvezu godišnjeg podnošenja izvješća o svom radu direktoru Društva i Centru za zaštitu potrošača VSŽ „Glas potrošača“.

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

Povjerenstvo za svoj rad odgovara Direktor Društva.

VI PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 26.

U tijeku postupka koji se provodi povodom reklamacije računa potrošača, Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge sve do okončanja postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve sljedeće račune za pruženu uslugu.

Članak 27.

Za primjenu ovog Poslovnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

Odredbe ovog Poslovnika tumači Povjerenstvo, nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se pet godina.



Članak 28.

Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način i po istom postupku kao ovaj Poslovnik.

Članak 29.

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

Direktor
Tehnostan d.o.o.



TEHNOSTAN d.o.o.
za proizvodnju, distribuciju
i opskrbu toplinskom energijom
Dr. Franje Tuđmana 23
VUKOVAR

Vukovar: 02. prosinca 2022.godine

