

Urudžbeni broj: UP 0139/20-6 d1
Rijeka, 13.03.2022.

Temeljem članka 32. Društvenog ugovora Rijeka plus d.o.o. direktor Društva donio je dana 13.03.2022.godine

POSLOVNIK

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se sastav, djelokrug i način rada Povjerenstva za reklamaciju potrošača TD Rijeka plus d.o.o. (u daljnjem tekstu : Povjerenstvo).

Članak 2.

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

II. SASTAV POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo čine četiri člana i to:

- jedan član Povjerenstva (i njegov zamjenik) imenuje se iz reda predstavnika Udruge za zaštitu potrošača

- tri člana Povjerenstva imenuju se iz reda radnika Društva, Odlukom Uprave Predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva bira Uprava Društva. Sjedište

Povjerenstva je u Rijeci, Blaža Polića 2/III

Mandat članovima Povjerenstva traje 4 (četiri) godine.

Članak 4.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata :

- na vlastiti zahtjev upućen pismenim putem (poštom ili elektroničkom adresom),
- opozivom na prijedlog predlagatelja-prestankom radnog odnosa u Društvu odnosno istupanjem iz Udruge potrošača

III. DJELOKRUG I NAČIN RADAPOVJERENSTVA

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. Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjska tijelo.

Članak 6.

Povjerenstvo može odlučujući o reklamaciji:

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

Povjerenstvo mora pisanim putem odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije, isključivo preporučenom pošiljkom s povratnicom na adresu koju je korisnik dostavio. Korisnik koji dobije informaciju da će reklamaciju razmatrati Povjerenstvo dužan je u roku i od 48 sati dostaviti podatke za dostavu Odluke Povjerenstva. Ukoliko isto ne učini, odluka će se poslati na adresu korisnika, a ako nema drugog podatka odluka će se istaknuti na oglasnoj ploči društva.

Članak 7.

Povjerenstvo odlučuje o reklamaciji nakon kompletiranja materijala službi Društva.

Stručne službe Društva dužne su dati svoje pisano obrazložena očitovanje vezano za zaprimljenu reklamaciju potrošača.

Povjerenstvo ne odlučuje o manjkavim, nejasnim ili nepotpunim reklamacijama. U takvim slučajevima Povjerenstvo će pisanim putem zatražiti od potrošača pojašnjenje odnosno dopunu dostavljene reklamacije i to u roku ne dužem od 15 dana.

SAZIVANJE SJEDNICE

Članak 8.

Predsjednik Povjerenstva dužan je sazvati sjednicu u roku ne dužem od 30 dana računajući 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. Zbog pandemije uzrokovane virusom COVID-19, kao i Odluka Stožera Civilne zaštite Republike Hrvatske o potrebi održavanja socijalne distance i ostalih određenih epidemioloških mjera, sjednice Povjerenstva mogu se održavati i elektronskim putem.

Članak 9.

Dnevni red sjednice predlaže predsjednik Povjerenstva.
Poziv za sjednicu Povjerenstva uz pripadajući materijal mora se dostaviti članovima Povjerenstva najkasnije 3 dana prije održavanje sjednice, ili putem elektroničke pošte.

ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 10.

Sjednicu Povjerenstva vodi predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik.
Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi da li su ispunjeni svi uvjeti za održavanje sjednice.
Na poziv predsjednika Povjerenstva, sjednici mogu prisustvovati radnici Društva, vanjski stručnjaci, predstavnici sredstava javnog priopćavanja, ali bez prava glasa prigodom donošenja odluka Povjerenstva.

Članak 11.

Sjednica Povjerenstva može se održati samo ako joj prisustvuje natpolovična većina članova.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati ako joj ne prisustvuje član odnosno zamjenik člana Udruge potrošača.

Članak 12.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva.
Nakon što predsjednik Povjerenstva utvrdi dnevni red, prelazi se na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva podnosi uvodno izlaganje. Ukoliko se sjednica Povjerenstva održava elektroničkim putem, predsjednik Povjerenstva šalje materijale 3 dana prije. Na dan održavanje sjednice elektroničkim putem, predsjednik je dužan dostaviti obrazloženje i prijedloge za odbijanje ili uvažavanje reklamacije. Predsjednik je dužan zatražiti i suglasnost na odluku, svih članova elektroničkim putem na donesene odluke, kao i suglasnost člana iz Udruge za zaštitu potrošača.

Članak 13.

Predsjednik Povjerenstva daje riječ za sudjelovanje u raspravi članovima Povjerenstva i drugim prisutnim osobama na sjednici.

Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda. Predsjednik Povjerenstva mora upozoriti prisutne da se drže točke dnevnog reda odnosno predmeta rasprave.

Član ili izvijestitelj kojem je oduzeta riječ ima pravo svoje mišljenje ili stav odnosno primjedbe dostaviti u pisanom obliku, a što se prilaže zapisniku.

Ukoliko se sjednica održava elektroničkim putem, eventualne primjedbe članovi Povjerenstva dostavljaju putem elektroničke pošte tijekom dana odražavanja sjednice.

Članak 14.

Povjerenstvo donosi odluke glasovanjem , većinom glasova nazočnih članova.
Svaki član može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.
Članovi Povjerenstva mogu donositi odluke i bez održavanja sjednice Povjerenstva davanjem glasova putem e-maila, ako svi članovi Povjerenstva sudjeluju u glasovanju.

Članak 15.

Kada se dnevni red iscrpi, voditelj sjednice zaključuje sjednicu.

Članak 16.

Voditelj sjednice može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi sjednicu o čemu daje obrazloženje.

Članak 17.

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

ZAPISNIK SJEDNICE

Članak 18.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik.
Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu na sjednici a naročito:
-redni broj sjednice Povjerenstva
-datum i mjesto održavanja sjednice
-imena i prezimena prisutnih i odsutnih članova
-imena i prezimena prisutnih osoba koje nisu članovi Povjerenstva
-imena i prezimena osoba koje su sudjelovale u raspravi i bitan sadržaj rasprave
-vrijeme početka i završetka sjednice
-utvrđeni dnevni red
-iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanog u dnevnom redu
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatom glasovanja
-izdvojena mišljenja pojedinih članova Povjerenstva

Članak 19.

Zapisnik potpisuju predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je pisala, te članovi Povjerenstva. Zapisnik se ovjerava na prvoj slijedećoj sjednici. Izvornik zapisnika čuva se u Društvu.

IV .PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 20.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donijete odluke. Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt s javnošću i davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva.

Članak 21.

Predstavnik Udruge za zaštitu potrošača, odnosno njegov zamjenik, ima pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u neto iznosu od 200,00 kuna.

Članak 22.

Povjerenstvo ima obvezu godišnjeg podnošenja izvješća o svom radu. Povjerenstvo je dužno dostaviti izvješće o svom radu po proteku jedne godine rada Povjerenstva, a najkasnije do kraja siječnja tekuće godine. Povjerenstvo za svoj rad odgovara Direktor Društva.

V. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 23.

Za primjenu ovog Poslovnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva. Odredbe ovog Poslovnika tumači Povjerenstvo, nakon zauzetog stajališta na sjednici Povjerenstva.

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se pet godina u Društvu, u elektroničkom i papirnatom obliku.

Članak 24

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se osmog dana od dana objave na oglasnim pločama Društva.

Direktor:
Željko Smojver

RIJEKA plus
d.o.o.
RIJEKA, Blažina p. 2

