

Na temelju članka 24. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09 i 78/12)) i članka 36. Društvenog ugovora o preoblikovanju javnog poduzeća "Vodovod" Omiš i usklađivanju sa Zakonom o trgovačkim društvima, član Uprave Društva / Direktor "VODOVODA" društva s ograničenom odgovornošću za vodoopskrbu i odvodnju Omiš, skraćeni naziv: Vodovod d.o.o. Omiš, Četvrt Vrilo 6, Omiš, dana 24.05.2013. godine donosi

P O S L O V N I K

O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

1. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača (u dalnjem tekstu: Povjerenstvo) Vodovoda d.o.o. Omiš (u dalnjem tekstu: Društvo).

Članak 2.

Ovaj Poslovnik posebno uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva,
- sjedište Povjerenstva,
- ulogu Stručne službe Društva,
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva,
- završne odredbe.

2. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od 3 člana:

- dva člana određuje direktor Društva,
- jednog člana određuje udruga za zaštitu potrošača.

Članove Povjerenstva odlukom imenuje direktor Društva.

Mandat članovima Povjerenstva koje imenuje direktor Društva traje četiri godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Mandat članu Povjerenstva kojega imenuje udruga za zaštitu potrošača traje do opoziva.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,

- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa kod predlagatelja,
- iz drugog opravdanog razloga.

3. SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 4.

Sjedište Povjerenstva je u Omišu, Četvrt Vrilo 6. u zgradi Uprave Društva.

4. ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 5.

Stručna služba Društva u smislu ovog Poslovnika predstavlja službu u čijem se djelokrugu nalazi predmet reklamacije.

Članak 6.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku, te se iste dostavljaju u nadležne Stručne službe Društva, koje ih potom, a prema potrebi i sa svojim iznijetim mišljenjem prosljeđuju Povjerenstvu.

Ako je reklamacija nepotpuna, Stručna služba Društva će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 8 dana od dana primitka iste.

Reklamacije koje se temelje na računu vodnih usluga, primaju se u roku od osam dana od dana dostave računa.

Nepravovremene reklamacije iz stavka 3. ovog članka se ne prosljeđuju Povjerenstvu.

5. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 7.

Povjerenstvo je tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača, a koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti opskrbe vodom za piće, te odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda.

Do okončanja postupka Povjerenstva odgadaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije, odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka i dostaviti odluku podnositelju reklamacije.

Članak 8.

Po reklamaciji podnositelja Povjerenstvo može:

- prihvatići reklamaciju u korist podnositelja,
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- djelomično prihvatići reklamaciju.

Odluke Povjerenstva su konačne.

6. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 9.

Sjednice Povjerenstva održavaju se po potrebi.

Svaki član Povjerenstva može predložiti saziv sjednice Povjerenstva uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloga sazivanja.

Poziv za sjednicu u pravilu se vrši elektronskom poštom, a po potrebi i telefonski.

Poziv za sjednicu članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije sedam dana prije održavanja sjednice.

Članak 10.

Sjednici Povjerenstva pored članova, mogu biti nazočni zaposlenici iz Stručnih službi Društva, kao i direktor Društva, od kojih povjerenstvo može tražiti mišljenje.

Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova, koje potpisuju prisutni članovi Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva u slučaju neslaganja sa odlukom, ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje.

Članak 11.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme Društva, u prostorijama Društva.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana od dana održavanja sjednice, uz potpis članova Povjerenstva.

7. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 12.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu i naknadu za putni trošak u jedinstvenom neto iznosu od 170,00 kn po sjednici na kojoj je prisustvovao.

Članak 13.

O svom radu povjerenstvo redovito obavještava, a po potrebi podnosi izvješće Upravi Društva.

Članak 14.

Tumačenje odredaba ovog Poslovnika daje Povjerenstvo.

Članak 15.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu i primjenjuje se u roku od osam dana od dana donošenja.

U Omišu, 24.05.2013. godine.

BROJ: 1476/13

Objavljeno na oglasnoj ploči Društva.

Član Uprave – Direktor Društva

VODOVOD
DRAŠTVO I OBRAZOVANJE
ZA VODOOPSKRBU I ODvodnju
OMIŠ

Josip Tomasević, dipl. inž.