

KLASA: 025-03/24-01/11
URBROJ: 2140-14-2/01-24/04
Hum na Sutli, 16.05.2025.

U skladu s odredbom, čl. 25. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14.,110/15., 14/19), i Odluke o osnivanju i radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (KLASA: 025-03/24-01/11 URBROJ: 2140-14-2/01-24/03 od 02. studeni 2024.), Povjerenstvo donosi:

POSLOVNIK

O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA
TRGOVAČKOG DRUŠTVA HUMPLIN d.o.o. (dalje: Društvo)

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) Društva.

Članak 2.

Ovaj Poslovnik posebno uređuje:

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

2. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od 3 člana:

- dva (2) člana određuje direktor Društva,
- jednog (1) člana predlaže i imenuje udruga za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području Krapinsko-zagorske županije.

Članove Povjerenstva određuje / imenuje Uprava Društva posebnom odlukom.

Mandat članovima Povjerenstva traje 4 godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa člana Povjerenstva imenovanog iz redova Društva odnosno predlagatelja,
- drugim opravdanim slučajevima.

3. IMENOVANJE PREDsjedNIKA I ZAMJENIKA PREDsjedNIKA POVJERENSTVA

Članak 4.

Članovi Povjerenstvo između sebe imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva. Predsjednik ili zamjenik predsjednika Povjerenstva predsjedavaju sjednicama istoga. Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva imenuju se na vrijeme od 4 godine i mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

4. SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je u Humu na Sutli, Lastine 1.
Posebna adresa elektroničke pošte Povjerenstva glasi: reklamacije@humplin.hr

5. ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 6.

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

Članak 7.

Prigovori potrošača podnose se u pisanom obliku. Pružatelj usluge dužan je korisnicima bez odgađanja u pisanom obliku potvrditi primitak prigovora. Ako je prigovor manjkav (sadržava nedostatak koji onemogućuje postupanje odnosno ako je nerazumljiv ili nepotpun), Stručna služba Društva će od podnositelja prigovora zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana primitka iste, uz upozorenje na pravne posljedice odbacivanja prigovora, ako se nedostaci ne otklone u navedenom roku. O podnesenom prigovoru stručna služba Društva, kao prvostupanjsko tijelo, dužna je odgovoriti podnositelju iste u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana primitka sukladno obavijesti o načinu podnošenja pisanih prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvaća li se osnovanost prigovora potrošača. Odgovor na prigovor u pisanom obliku dostavlja se podnositelju iste, navodeći mogućnost podnošenja prigovora na dostavljeni odgovor Povjerenstvu.

6. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 8.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o prigovoru potrošača koje se odnose na pružanje javnih usluga iz registriranih djelatnosti Društva. Do okončanja postupka Povjerenstva, odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije. Povjerenstvo obavlja poslove u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje zaštita potrošača. Prigovore u prvom stupnju rješava stručna služba isporučitelja usluge iz registriranih djelatnosti Društva. Prigovore potrošači mogu podnijeti pisanim putem u poslovnim prostorijama Društva, usmeno na zapisnik, putem pošte ili elektroničke pošte.

Ako je reklamacija manjkava (sadržava nedostatak koji onemogućuje postupanje odnosno ako je nerazumljiv ili nepotpun), Povjerenstvo će pozvati podnositelja reklamacije na uklanjanje nedostatka u roku od 15 dana od zaprimanja reklamacije.

Povjerenstvo mora pismeno odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

U vezi sa odgovorom Povjerenstva koji se odnosi na javnu uslugu, potrošač može pokrenuti sudski ili izvan sudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke ulaganja prigovora stručnoj službi Društva i Povjerenstvu za reklamacije.

Članak 9.

Odlučujući o reklamaciji, Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju u korist potrošača-podnositelja reklamacije i preinačiti prvostupanjsku odluku,
- prihvatiti reklamaciju, ukinuti prvostupanjsku odluku i vratiti predmet prvostupanjskom tijelu na ponovno odlučivanje,
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku stručne službe Društva,
- odbaciti reklamaciju ako ista nije podnesena od ovlaštene osobe, ako ista nije podnesena pravodobno ili je ista manjkava, a podnositelj reklamacije ne otkloni nedostatke u određenom mu roku ili ako je o istoj reklamaciji već odlučeno.

Odluke Povjerenstva su konačne.

Protiv odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvan sudskom i/ili sudskom postupku.

7. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva po potrebi saziva predsjednik Povjerenstva, a u slučaju njegove odsutnosti, zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku saziv sjednice Povjerenstva, uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloga sazivanja, o čemu predsjednik donosi odluku u roku od 5 dana od dana dostavljenog prijedloga.

Poziv za sjednicu Povjerenstva upućuje se članovima Povjerenstva elektroničkom poštom u pravilu najkasnije 3 dana prije dana održavanja sjednice.

Poziv za sjednicu obavezno mora sadržavati: dnevni red, prijedloge odluka, pripadajući materijal bitan za odlučivanje te naznaku vremena i mjesta, odnosno način održavanja sjednice, ukoliko se ista održava elektroničkim putem.

Sjednica Povjerenstva može se održati i telefonski, komunikacijom putem e-maila ili drugim prigodnim sredstvom komunikacije.

Članak 11.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi.

Sjednica Povjerenstva održava se u radnom vremenu Društva, u prostorijama sjedišta Društva ili na daljinu - elektroničkim putem. Iznimno, sjednica Povjerenstva može se održati i izvan prostorija Društva, ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica).

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice, koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice.

Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

8. JAVNOST RADA POVJERENSTVA

Članak 12.

Sjednici Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu proglašava zatvorenom zbog reklamacije koja je proglašena tajnom, sukladno Zakonu o tajnosti podataka ("Narodne novine" broj 79/07., 86/12.).

Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo u onom dijelu sjednice Povjerenstva na kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njegovoj reklamaciji.

Na sjednice Povjerenstva mogu biti pozvani i drugi radnici Društva odnosno druge osobe, ali bez prava glasa pri donošenju odluka Povjerenstva.

Članak 13.

Sjednicom Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva, a u slučaju njegove odsutnosti, zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem.

O sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik.

Predsjednik povjerenstva/zamjenik predsjednika povjerenstva putem elektroničke pošte dostavlja nacrt zapisnika ostalim članovima Povjerenstva, na komentare i primjedbe u primjerenom roku.

Članovi Povjerenstva mogu svoje komentare/primjedbe na nacrt zapisnika dostaviti predsjedniku povjerenstva/zamjeniku predsjednika Povjerenstva putem elektroničke pošte.

Predsjednik/zamjenik predsjednika Povjerenstva dužan je razmotriti i ovisno o slučaju, uvažiti dostavljene komentare/primjedbe.

Ukoliko se članovi Povjerenstva o zapisniku ne očituju u ostavljenom roku, smatra se da nemaju komentara niti primjedbi odnosno da su suglasni s tekstom zapisnika.

Nakon što se članovi Povjerenstva pisanim putem usuglase s tekstom zapisnika, ili se o istom ne očituju u ostavljenom roku, čime je zapisnik usvojen, predsjednik/zamjenik predsjednika Povjerenstva potpisuje zapisnik te potpisani zapisnik dostavlja članovima Povjerenstva putem elektroničke pošte.

Jedan primjerak zapisnika sa sjednice Povjerenstva dostavlja se na znanje Upravi Društva.

Odluke Povjerenstva na temelju zapisnika izrađuju i potpisuju predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik.

9. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 14.

Članovi Povjerenstva odluke o predmetu reklamacije donose na temelju utvrđenih činjenica i okolnosti bitnih za rješavanje predmeta reklamacije, uz primjenu važećih relevantnih propisa i općih akata Društva.

Član Povjerenstva - predstavnik Udruge za zaštitu potrošača, ima pravo na naknadu sukladno Odluci Društva. Članovi Povjerenstva iz reda radnika Društva, obavljaju dužnost članova Povjerenstva u okviru svoga radnog vremena te nemaju pravo na posebnu naknadu.

Članak 15.

Predsjednik Povjerenstva/zamjenik predsjednika Povjerenstva, u suradnji s članovima Povjerenstva izrađuje pisano izvješće o radu Povjerenstva, koje podnosi upravi Društva, do kraja mjeseca veljače tekuće kalendarske godine, za prethodnu kalendarsku godinu.

Članak 16.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se 5 godina u pismohrani Društva.

Članak 17.

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

Objavljeno na oglasnoj ploči Društva dana 16.05.2025.

HUMPLIN d.o.o.
Predsjednik Povjerenstva

Kunštic' Maja

Dostaviti:

- 1. Oglasna ploča**
- 2. Mrežne stranice Društva** www.humplin.hr
- 3. Arhiva**