

**KOMUNALAC d.o.o. za komunalne djelatnosti**

Petra Berislavića 39, 44450 Hrvatska Dubica, Tel/fax: + 385 44 855 422

E-mail: [komunalac@sk.t-com.hr](mailto:komunalac@sk.t-com.hr)

Uprava: Ernesto Stiplošek / Temeljni kapital: 20.000,00 kn

OIB: 88124811471

Urudžbeni broj: 19/22

Hrvatska Dubica, 2. 2. 2022. godine

Na temelju članka 25. stavka 5. Zakona o zaštiti potrošača, (NN 41/14, 110/15, 14/19), i članka 13. Izjave KOMUNALCA d.o.o. (Posl. broj: OU-98/2017-1 od dana 17. 8. 2017. godine, direktor Društva donosi

**PRAVILNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA****I. Opće odredbe****Članak 1.**

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja vezana za rad Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u trgovačkom društvu KOMUNALAC d.o.o. za komunalne djelatnosti (dalje u tekstu: Društvo).

**Članak 2.**

Pojmovi koji se koriste u ovom Pravilniku definirani su važećim propisima, a rodno su neutralni.

**Članak 3.**

Odredbe ovog Pravilnika obvezujuće su za djelatnike Društva, sve članove Povjerenstva, kao i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

**Članak 4.**

Pravilnikom se uređuje:

- osnivanje, sastav i imenovanje članova Povjerenstva,
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva,
- sjedište povjerenstva,
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica,
- prava i obveze članova Povjerenstva,
- završne odredbe.

**II. Osnivanje, sastav i imenovanje članova Povjerenstva****Članak 5.**

Povjerenstvo se osniva odlukom direktora Društva.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana i to:

- jednog člana određuje se iz reda zaposlenih radnika Društva,
- jednog člana predlaže Općina Hrvatska Dubica,
- jednog člana predlaže Udruga za zaštitu potrošača.

Članove Povjerenstva imenuje se i razrješava odlukom direktora društva.

Mandat članovima Povjerenstva traje do opoziva.

Članovi Povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- na zahtjev od strane njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa u društvu za člana povjerenstva imenovanog iz reda zaposlenih radnika Društva,
- odlukom direktora Društva radi drugih opravdanih razloga (disciplinska mjera, kazneno djelo i sl.)

U slučaju razrješavanja člana Povjerenstva na njegovo mjesto imenuje se novi član Povjerenstva.

U slučaju da članovi Povjerenstva ne izvršavaju svoje obaveze, direktor Društva će od nadležnog subjekta tražiti opoziv i imenovanje novog člana Povjerenstva.

### III. Imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva

#### **Članak 6.**

Direktor Društva imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva Odlukom o imenovanju članova Povjerenstva.

### IV. Sjedište Povjerenstva

#### **Članak 7.**

Sjedište Povjerenstva je Hrvatskoj Dubici, Petra Berislavića 39.

### V. Djelokrug rada Povjerenstva

#### **Članak 8.**

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača u trenutku podnošenja reklamacije i nije nadležno odlučivati o drugim zahtjevima.

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

Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o reklamacijama potrošača nezadovoljnog odgovorom Društva na pisani prigovor potrošača koji je izjavljen radi nezadovoljstva potrošača vezanim za usluge koje pruža Društvo.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku Povjerenstvu za reklamacije potrošača u prostorijama Društva, putem pošte na adresu Komunalac d.o.o., Petra Berislavića 39, 44450 Hrvatska Dubica, s naznakom „REKLAMACIJA POTROŠAČA” ili putem elektroničke pošte na: [komunalac@sk.t-com.hr](mailto:komunalac@sk.t-com.hr), u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora (rješenja) Društva po prigovoru sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

#### **Članak 9.**

Pod reklamacijom sukladno ovom Pravilniku podrazumijeva se pisana reklamacija uključujući i reklamacije dostavljene elektroničkim putem:

- reklamacija na visinu računa pružene javne usluge,

- reklamacija na kakvoću pružene javne usluge,
- reklamacija zbog ne pružanja/nepotpunog pružanja javne usluge,
- ostale reklamacije vezane za pružene javne usluge od strane društva.

Povjerenstvo će odbaciti kao preuranjene reklamacije potrošača ukoliko potrošač prethodno nije podnio prigovor.

Povjerenstvo mora provesti postupak po reklamaciji u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije, i pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti dopunu i uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana, kada ponovo teče rok od 30 dana za dostavu rješenja Povjerenstva.

U slučaju da podnositelj reklamacije ne izvrši dopunu i uklanjanje nedostataka, reklamacija će se odbiti kao nepotpuna.

#### **Članak 10.**

Povjerenstvo je ovlašteno nakon razmatranja reklamacije:

- prihvatiti reklamaciju potrošača, u slučaju da iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da je ista opravdana, te će odgovorom obavijestiti potrošača o osnovanosti njegove reklamacije i o tome koje će mjere biti poduzete za otklanjanje nepravilnosti.
- ne prihvatiti reklamaciju potrošača, ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja, zaključi da za to postoje opravdani razlozi, u tom slučaju će u svom odgovoru obavijestiti potrošača kako nije moguće uvažiti reklamaciju i udovoljiti njegovom zahtjevu.

Povjerenstvo neće razmatrati reklamacije koje nisu u njegovom djelokrugu i o tome će obavijestiti podnositelja reklamacije.

#### **Članak 11.**

Potrošač vezano za prigovor, odnosno reklamaciju koja se odnosi na javne usluge može pokrenuti sudski ili izvan sudski postupak, tek nakon što je iscrpio sve mogućnosti postupka sukladno ovom Pravilniku pred Povjerenstvom ili postupka utvrđenog Zakonom koji je uređen opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

#### **VI. Način rada Povjerenstva**

#### **Članak 12.**

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi i to radnim danom, tijekom radnog vremena Društva, u sjedištu Povjerenstva, iznimno se mogu održati na drugom mjestu.

Sjednice Povjerenstva mogu se u opravdanim slučajevima održati i elektroničkim putem.

Sjednice Povjerenstva saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u njegovoj odsutnosti.

Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno sa pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, upućuju se članovima Povjerenstva najkasnije 5 dana prije održavanja sjednice.

Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.

## VIII. Završne odredbe

### Članak 25.

Za primjenu ovog Pravilnika koje se odnose za rad Povjerenstva odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

### Članak 26.

Sve izmjene i dopune ovog Pravilnika donosi direktor Društva u skladu s pravilima za donošenje Pravilnika.

### Članak 27.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se u arhivi Društva sukladno važećim propisima o arhivi.

### Članak 28.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Poslovnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača od 1. 4. 2016. godine, URBROJ: 158/16.

### Članak 29.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na oglasnoj ploči društva.

Direktor:  
Ernesto Stiplošek, ing. građ.



**KOMUNALAC d.o.o.**  
HRVATSKA DUBICA, Petra Berislavića 39  
OIB 88124811471 1