



Na temelju čl. 25. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15, 14/19) trgovačko društvo Novokom d.o.o. zastupano po direktoru Tomislavu Bogojević, inž. građ. donosi

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovníkom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Poslovník) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u trgovačkom društvu Novokom d.o.o. Novska (u daljnjem tekstu: Društvo).

Članak 2.

Poslovník uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- uloga Općeg odjela Društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica
- završne odredbe

Članak 3.

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

II. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 4.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana i to:

- dva člana Povjerenstva imenuju se iz reda zaposlenika Društva



- jedan član Povjerenstva imenuje se iz reda predstavnika udruge za zaštitu potrošača.

Članove Povjerenstva odlukom imenuje direktor Društva.

Predsjednik Povjerenstva bira se većinom glasova svih članova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

Članak 5.

Mandat članovima Povjerenstva traje 4 godine. Ista osoba može ponovno biti imenovana za člana Povjerenstva.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev
- opozivom na prijedlog predlagatelja
- prestankom radnog odnosa za člana Povjerenstva imenovanog iz redova zaposlenika Društva

III. SJEDIŠTE

Članak 6.

Sjedište Povjerenstva je u sjedištu Novokom d.o.o. u Novskoj, Potočna ulica 25.

IV. ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 7.

Operativne pripreme sjednica Povjerenstva, administrativne poslove za Povjerenstvo kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavlja Opći odjel Društva.

V. DJELOKRUG I NAČIN RADA

Članak 8.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti Društva.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik.

Prigovore u prvom stupnju rješava Opći odjel Društva u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.

Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.



Povjerenstvo rješava reklamacije potrošača koje se odnose na pružanje komunalnih usluga iz registriranih djelatnosti Društva.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja i odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku.

Ako je reklamacija manjkava, Opći odjel će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana.

Članak 9.

Odlučivanjem o reklamaciji Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja
- potvrditi prvostupanjsku odluku Opći odjel Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 8 dana, o čemu se obavješćuje podnositelja reklamacije.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana nakon održane Sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva.

VI. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva održavaju se po potrebi.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu tijekom radnog vremena Društva.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva koji im i predsjedava.

Poziv za sjednice zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 5 (pet) dana prije održavanja sjednice.

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

Članak 11.

Dnevni red sjednice predlaže predsjednik.

Za izradu pisanih materijala za sjednicu zadužen je Opći odjel isporučitelja komunalne usluge.

Članak 12.

Sjednice Povjerenstva u pravilu se održavaju u sjedištu Povjerenstva, a iznimno mogu se održati i na drugom mjestu.



Članak 13.

Sjednicama Povjerenstva, pored članova mogu biti nazočni 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.

Članak 14.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi jesu li ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

Članak 15.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane Udruge za zaštitu potrošača.

Ako je spriječen član Povjerenstva koji je predstavnik Udruge za zaštitu potrošača, član Povjerenstva može u pisanom obliku opunomoćiti člana svoje udruge da pravovaljano zastupa člana Povjerenstva u radu Povjerenstva, pod uvjetom da pravovremeno obavijesti Opći odjel Društva radi otpremanja materijala uz poziv na sjednicu Povjerenstva.

Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se drugi put saziva, nije prisutan predstavnik Udruge potrošača ili član udruge kojeg je opunomoćio, Povjerenstvo može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana.

Članak 16.

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 daje uvodno obrazloženje.

Članak 17.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnim na sjednici, predsjednik Povjerenstva daje riječ.

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

Članak 18.

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



Članak 19.

Kada se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.
Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu.

Predsjednik Povjerenstva dužan je obrazložiti odluku iz prethodnog stavka.

Članak 20.

O radu sjednice vodi se zapisnik.

Zapisničara određuje Opći odjel Društva.

Zapisnik potpisuje Predsjednik Povjerenstva i zapisničar.

Članak 21.

Zapisnik sadrži:

- 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 početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- prijedloge iznesene na sjednici
- sudjelovanje u raspravi
- donesene odluke.

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

VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 22.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u neto iznosu od 200,00 kuna po sjednici na kojoj je prisustvovao.

Članovi Povjerenstva iz reda zaposlenika Društva ostvaruju pravo na naknadu iz prethodnog stavka samo za sjednice koje su se održale izvan radnog vremena.

Članak 23.

Opći odjel Društva skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.



Članak 24.

Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način i po istom postupku kao za donošenje.

Članak 25.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči sjedišta Društva.

Broj: 843/2021

Novska, 30. 06. 2021.

NOVOKOM
d.o.o. za komunalno gospodarstvo
NOVSKA, Potočna ulica
OIB: 29659371749

Direktor:

Tomislav Bogojević, inž. građ.

Ovaj Poslovnik je objavljen na oglasnoj ploči Društva dana 30.06.2021. godine, a primjenjuje se od 08.07.2021. godine.

