

Poslovník o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Komunalac d.o.o. Delnice

Članak 1.

Ovim Poslovníkom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača u trgovačkom društvu Komunalac d.o.o. Delnice, Supilova 173, (u daljnjem tekstu: Društvo)

Članak 2.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana.
Jednog člana predlaže lokalna samouprava.
Jednog člana predlažu udruge za zaštitu potrošača.
Jednog člana određuje direktor Društva.
Članove imenuje direktor Društva.

Mandat članovima Povjerenstva traje tri godine, a može biti imenovan za slijedeće mandatno razdoblje.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

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

Članak 3.

Direktor Društva imenuje predsjednika Povjerenstva na prijedlog članova Povjerenstva.

Sjedište Povjerenstva je u Delnicama, Supilova 173.

Članak 4.

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

Članak 5.

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 u zapisnik.

Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.

Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije. Reklamaciju potrošača Povjerenstvu podnosi Stručna služba Društva, ako reklamaciju nije u prvostupanjskom postupku riješila na zadovoljstvo potrošača. O tome u pisanom obliku bez odgađanja obavještava podnositelja reklamacije.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana prijama i odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku. Ako je reklamacija manjkava, Stručna služba će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana.

Članak 6.

Povjerenstvo može Stručnoj službi Društva koja odlučuje o reklamaciji potrošača u prvom stupnju predložiti da preispita svoju odluku uz preporuku o načinu rješenja reklamacije.

Članak 7.

Sjednice Povjerenstva održavaju se po potrebi. Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva, kojim i predsjedava. Pozive za sjednice, zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije tri dana prije održavanja sjednice. Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi. Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuju nazočni članovi Povjerenstva i zapisničar. Zapisničara određuje Stručna služba Društva.

Sjednicama mogu biti nazočni predstavnici sredstava javnog priopćavanja, a stručni radnici Društva i/ili podnositelji reklamacije samo ako su pozvani.

Članak 8.

Članovi Povjerenstva sudjeluju u radu Povjerenstva, a član Povjerenstva iz udruge za zaštitu potrošača uz naknadu stvarnih troškova. Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom tokom radnog vremena.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu u prostorijama Društva, a mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva, ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica). U tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

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

Članak 9.

Stručna služba Povjerenstva vodi brigu o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se pet (5) godina.

Članak 10.

Tumačenje odredaba ovog Poslovnika donosi Povjerenstvo nakon zauzetog stajališta na sjednici Povjerenstva.

Članak 11.

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

U Delnicama, _____ 2004.

Predsjednik povjerenstva

Artur Tomić