

Na temelju članka 10. i članka 25.st.5. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine br: 41/14, 110/15 i 14/19) direktor Čistoće i zelenila Konavle d.o.o. dana 21.05.2021.g. donosi slijedeći:

P R A V I L N I K
o postupku i načinu rješavanja prigovora potrošača Čistoće i zelenila Konavle d.o.o.

Članak 1.

Čistoća i zelenilo Konavle d.o.o. temelji poslovanje tako da se osigura njihov održivi razvitak i stalno povećanje kakvoće svojih usluga, a to su: održavanja čistoće, parkinga i komunalnih usluga u luci Cavtat.

Članak 2.

Ovim Pravilnikom uređuje se postupak i način rješavanja prigovora potrošača, te sastav i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača Društva, i to:

- uloga Stručne službe društva;
- sastav i imenovanje predsjednika i članova Povjerenstva;
- mandat predsjednika i članova Povjerenstva;
- sjedište Povjerenstva;
- djelokrug i način rada Povjerenstva;
- javnost rada Povjerenstva;
- završne odredbe.

Članak 3.

Stručna služba Društva u smislu ovog Pravilnika predstavlja službu u čijem se djelokrugu nalazi predmet prigovora.

Prigovori vezani za kvarove na internim instalacijama isključivo su u nadležnosti Stručne službe Društva.

Prigovori potrošača podnose se isključivo u pismenom obliku (putem pošte, elektroničke pošte).

Ako je Prigovor manjkav, Stručna služba će od podnositelja Prigovora zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana zaprimanja istog.

O podnesenom Prigovoru Stručna služba Društva, kao prvostupanjsko tijelo, mora odgovoriti podnositelju u pismenom obliku u roku od 15 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora odnosno otklanjanja nedostatka.

O radu i odluci Stručne službe vodi se zapisnik, kojega potpisuju članovi iste.

Odgovor na Prigovor u pisanom obliku dostavlja se podnositelju, uz navođenje mogućnosti podnošenja reklamacije na dostavljeni prigovor Povjerenstvu.

Članak 4.

Povjerenstvo mora imati neparan broj članova, a odluke donosi većinom glasova.

Sastoji od 3 člana, od kojih 2 člana predlaže direktor društva iz redova zaposlenika, a jednog člana predlaže udruga za zaštitu potrošača.

Predstavnik udruge za zaštitu potrošača ima pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u netto iznosu od 300,00 kn po sjednici, kao i naknadu putnog troška zbog dolaska na sjednice Povjerenstva.

Predsjednika i članove Povjerenstva odlukom imenuje direktor Društva.

Predsjednik Povjerenstva presjedava sjednicama istoga.

Članak 5.

Predsjednik i članovi Povjerenstva imenuju se na mandat od 2 godine, te mogu biti ponovno imenovani za slijedeće mandatno razdoblje.

Predsjednik i članovi povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti i prije isteka mandata i to:

- na vlastiti zahtjev;
- opozivom na prijedlog predlagatelja;
- prestankom radnog odnosa za članove imenovane od strane zaposlenika Društva;
- u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Članak 6.

Sjedište povjerenstva je na adresi sjedišta, a to je upravna zgrada Čistoće i zelenila Konavle d.o.o., Bistoće 70, 20213 Čilipi.

Članak 7.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koji se odnose na pružanje javnih usluga iz registriranih djelatnosti Društva, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Po primitku odgovora na pisani prigovor koji se odnosi na pružanje usluga koje pruža Čistoća i zelenilo Konavle d.o.o., potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu.

Reklamacija se može podnijeti pismenim putem u poslovnim prostorijama društva, usmeno na zapisnik, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

Ako je reklamacija manjkava, povjerenstvo će pozvati podnositelja prigovora na uklanjanje nedostatka u roku od 15 dana od primitka iste.

Povjerenstvo mora pismeno odgovoriti potrošaču na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno uklanjanja njezinih nedostataka.

Članak 8.

Odlučujući o reklamaciji Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i prihvatiti reklamaciju u korist potrošača;
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe društva.

U vezi sa prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na javnu uslugu, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak, tek nakon što je iscrpio postupke ulaganja prigovora Stručnoj službi Društva i reklamacije Povjerenstvu, te postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak.

Članak 9.

Sjednice povjerenstva održavaju se prema potrebi u skladu sa zakonskim rokovima. Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva, a održavaju se radnim danom u radno vrijeme u prostorijama Društva.

U situacijama kada zbog žurnosti – ali i novonastale epidemiološke situacije sjednicu povjerenstva nije moguće održati na navedeni način, ista se može održati i online. Pozivi za sjednice sa pripadajućim materijalima, upućuju se u pravilu 3 dana prije održavanja sjednice, a iznimno se mogu dostaviti i prije održavanja sjednice – ako za to postoje opravdani razlozi. Na sjednici se vodi zapisnik, kojega potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar, a odluke se donose većinom glasova.

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva su javne, osim ako Povjerenstvo sjednicu proglasi tajnom zbog reklamacija čijim bi se iznošenjem povrijedila poslovna tajna Društva. Sjednice Društva u pravilu se održavaju u sjedištu Društva, a iznimno mogu se održati i na drugom mjestu ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. zbog utvrđenja činjeničnog stanja).

Sjednicama povjerenstva mogu pored članova prisustvovati izvjestitelji i stručni zaposlenici Društva nadležni za pojedina pitanja o kojima se raspravlja.

Članak 11.

Članovima Povjerenstva nije dopušteno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva niti doneseno odluke. Za odnose sa javnošću i davanje izjava o radu Povjerenstva ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 radnih dana od dana održavanja sjednice.

Članak 12.

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se 5 godina u pismihrani Društva, a evidencija prigovora potrošača na trajnom mediju čuva se godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.


Članak 13.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana računajući od dana objave na oglasnoj ploči i internet stranici Društva.

U Čilipima, 21.05.2021.g.

Pavo Arbulić, v.r.

Direktor



ČISTOĆA I ZELENILLO
KONAVLE d.o.o.
ČILIPİ

Dostaviti:

1. Stručna služba – članovima;
2. Povjerenstvu – članovima;