

Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača i temeljem odredbe članka 18. Društvenog ugovora trgovačkog društva Vodovod i odvodnja d.o.o., Šibenik, Direktor Društva donio je dana 20. prosinca 2019. godine

## **POSLOVNIK**

### **o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača**

#### **I OPĆE ODREDBE**

##### ***Članak 1.***

Ovim Poslovníkom uređuje se sastav, djelokrug i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Vodovod i odvodnja d.o.o., Šibenik (u daljnjem tekstu Povjerenstvo).

##### ***Članak 2.***

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

#### **II SASTAV POVJERENSTVA**

##### ***Članak 3.***

Povjerenstvo čine pet članova i to:

- jedan član Povjerenstva imenuje se iz reda predstavnika udruge za zaštitu prava potrošača
- četiri člana Povjerenstva imenuju se iz redova djelatnika Društva

Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva biraju se većinom glasova svih članova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

##### ***Članak 4.***

Mandat članova Povjerenstva traje četiri godine. Ista osoba može biti ponovo imenovana za člana Povjerenstva.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti prije isteka mandata:

1. na vlastiti zahtjev ili
2. opozivom na prijedlog predlagača

Ukoliko radniku prestane radni odnos u Društvu prestaje mu i članstvo u Povjerenstvu.

### **III DJELOKRUG POVJERENSTVA**

#### ***Članak 5.***

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

Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o zaprimljenim reklamacijama potrošača.

Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.

Reklamacijom se u smislu odredaba ovog Poslovnika smatra naročito:

- netočno očitavanje glavnog vodomjera
- pogrešna primjena cijene vode i odvodnje
- kamate obračunate po ovršnom rješenju na koje potrošač nije uložio prigovor

#### ***Članak 6.***

Odlučujući o reklamaciji Povjerenstvo može:

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

Povjerenstvo mora pisanim putem odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije i to u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

### **IV NAČIN RADA POVJERENSTVA**

#### **SAZIVANJE SJEDNICE**

#### ***Članak 7.***

Predsjednik Povjerenstva dužan je sazvati sjednicu u roku od 30(trideset) dana od dana zaprimanja prigovora potrošača.

U slučaju spriječenosti predsjednika povjerenstva, sjednicu saziva zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu tijekom radnog vremena Društva.

#### ***Članak 8.***

Dnevni red predlaže predsjednik Povjerenstva.

