

ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.
Zagreb, Ulica grada Vukovara 41

PRAVILNIK
o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

Srpanj 2009. godine

Na temelju članka 24. stavka 7. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine" 79/07) i članka 14. Izjave trgovačkog društva Zagrebački holding d.o.o. (pročišćeni tekst od 24. 12. 2007.godine), Uprava Društva na 121. sjednici održanoj 17. srpnja 2009.godine donijela je

PRAVILNIK o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljem tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljem tekstu: Povjerenstvo) u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o. (u daljem tekstu: Društvo) i povezanim društvima / ustanovama.

Članak 2.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve organizacijske cjeline Zagrebačkog holdinga d.o.o. i povezanih društava / ustanova, sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju u radu na sjednicama Povjerenstva.

Članak 3.

Pravilnikom se uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- ulogu stručnih službi Društva i povezanih društava/ustanova
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica
- javnost rada Povjerenstva
- završne odredbe.

II SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 4.

1. Povjerenstvo se sastoji od sedam članova i sedam zamjenika i to:

- dva člana Povjerenstva i zamjenika predlažu udruge (savezi udruga) za zaštitu potrošača
- pet članova Povjerenstva i pet zamjenika određuje se iz reda zaposlenih radnika Zagrebačkog holdinga d.o.o. i povezanih društava /ustanova.

2. Članove Povjerenstva i zamjenike odlukom imenuje predsjednik Uprave Društva.

Zamjenik člana preuzima obveze i prava člana Povjerenstva u slučaju odsutnosti i spriječenosti člana čijim je zamjenikom imenovan.

3. Mandat članovima i zamjenicima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi i zamjenici mogu biti ponovo imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

4. Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev
- opozivom na prijedlog predlagatelja
- prestankom radnog odnosa za člana Povjerenstva i zamjenika imenovanog iz reda radnika Društva i povezanih društava /ustanova
- drugim opravdanim razlogom (lažiranje sjednica, stegovna mjera, kazneno djelo).

III IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA

Članak 5.

Predsjednik Uprave imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva odlukom o imenovanju članova Povjerenstva i određuje rok obnašanja funkcije predsjednika Povjerenstva, odnosno zamjenika.

IV SJEDIŠTE

Članak 6.

Sjedište Povjerenstva je u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 41.

V DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 7.

1. Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.
2. Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o zaprimljenim reklamacijama potrošača.
3. Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na pružanje usluga iz registriranih djelatnosti Društva i povezanih društava /ustanova (komunalne i druge usluge).
4. Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik.
5. Prigovore u prvom stupnju rješava Stručna služba isporučitelja usluge iz djelatnosti Društva, povezanih društava /ustanova, u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.
6. Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.
7. Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača.
8. Reklamaciju potrošača Povjerenstvu podnosi Stručna služba isporučitelja usluge iz djelatnosti, ako reklamaciju nije u prvostupanjskom postupku riješila na zadovoljstvo potrošača, odnosno, kompromisno. O tome u pisanom obliku, bez odgađanja, obavještava podnositelja reklamacije.
9. Ako je reklamacija manjkava, Stručna služba isporučitelja usluge /izvoditelja radova će kod provođenja prvostupanjskog postupka od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana.
10. Protiv Odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti spor pred Mirovnim vijećem u skladu sa Zakonom.

Članak 8.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog Pravilnika smatra se naročito:

- netočno očitavanje glavnog ili pomoćnog vodomjera ili drugog mjernog instrumenta isporučene komunalne usluge
- pogrešna primjena cjenika za obavljene usluge ili radove iz registriranih djelatnosti Društva i povezanih društava/ustanova
- pogrešno obračunata cijena priključenja građevine na komunalnu infrastrukturu
- nestručno i nekvalitetno obavljene radovi iz djelatnosti
- narušavanje etičkog kodeksa poslovanja na štetu potrošača
- i ostale reklamacije vezane uz obavljanje djelatnosti Društva.

Članak 9.

Odlučujući o reklamaciji, Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe isporučitelja usluge u Društvu
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 8 dana, o čemu se obavještava podnositelj reklamacije.

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

VI NAČIN RADA POVJERENSTVA

Sazivanje i održavanje sjednica

Članak 10.

1. Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.
2. Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu izvan radnog vremena.
3. Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u njegovoj odsutnosti.
4. Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno sa pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 8 dana prije održavanja sjednice
5. 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, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.

Za izradu pisanih materijala za sjednicu zadužene su Stručne službe isporučitelja usluge/radova iz djelatnosti.

Članak 12.

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

Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati izjavitelji ili savjetnici za pojedina pitanja o kojima se odlučuje.

Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu Povjerenstva pozvati potrošača, podnositelja reklamacije, ukoliko to smatra svrsishodnim za donošenje odluke, ali na to nije obavezan.

Održavanje sjednice

Članak 13.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.

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

Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane udruga (Saveza udruga) potrošača.

Ukoliko predstavnik potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva kako bi poziv na sjednicu s pripadajućim materijalom mogao na vrijeme biti dostavljen zamjeniku, najmanje dva dana prije održavanja sjednice.

Za pravovremenu dostavu poziva predstavniku potrošača odgovoran je predstavnik potrošača ukoliko ne postupi u skladu sa naprijed navedenim.

Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se drugi put saziva, nije prisutan predstavnik potrošača ili njegov zamjenik, Povjerenstvo može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana.

Članak 14.

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 15.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnim na sjednici, predsjednik Povjerenstva daje riječ. Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Članak 16.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem, ukoliko su na sjednici prisutna najmanje četiri člana Povjerenstva.

Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova nazočnih članova.

Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 17.

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 18.

Povjerenstvo je dužno odluku na uloženu reklamaciju dostaviti potrošaču najkasnije u roku od 15 dana od njezinog donošenja.

Zapisnik sjednice

Članak 19.

O radu na sjednici vodi se zapisnik.

Zapisnik vodi stručna osoba zaposlena u Društvu koja je za tu svrhu imenovana od predsjednika Uprave.

Osoba iz prethodnog stavka vodi djelovodnik o radu Povjerenstva i zadužena je za čuvanje i pohranu sve dokumentacije vezane uz rad Povjerenstva.

Članak 20.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavezno:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena nazočnih i odsutnih članova na sjednici
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasovanja
- imena i prezimena prisutnih koji su sudjelovali u raspravi i bitan sadržaj rasprave.

Članak 21.

Zapisnik potpisuje predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je pisala.

VII JAVNOST RADA

Članak 22.

Sjednicama Povjerenstva mogu, ali ne moraju, biti nazočni predstavnici sredstava javnog priopćavanja i podnositelj reklamacije, a stručni radnici Društva samo ako su pozvani, ali bez prava glasa prigodom donošenja odluka Povjerenstva.

Podnositelji reklamacija mogu biti nazočni samo na dijelu sjednice kada se raspravlja o njihovoj reklamaciji.

Sjednice Povjerenstva su javne, osim ako se sjednicu proglasi zatvorenom zbog reklamacije koja je proglašena državnom ili vojnom tajnom.

VIII PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 23.

U slučaju spriječenosti, član Povjerenstva dužan je izvijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Članak 24.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donesene odluke.

Za kontakt sa javnošću ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva i davanje izjava o radu Povjerenstva.

Članak 25.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad u iznosu od 300,00 kn neto po sjednici na kojoj je nazočan.

Članovi Povjerenstva iz reda zaposlenih radnika ostvaruju pravo na naknadu iz prethodnog stavka samo za sjednice koje su se održavale izvan radnog vremena.

Članak 26.

Povjerenstvo ima obvezu jednom u godini dana podnositi izvješće Upravi o svojem radu. Povjerenstvo za svoj rad odgovara predsjedniku Uprave Društva.

IX PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

U tijeku postupka koji se provodi povodom uložene reklamacije računa potrošača, Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge sve do okončanja postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve slijedeće račune za pruženu uslugu/radove.

Članak 28.

U roku od 8 dana od stupanja na snagu ovog Pravilnika voditelji podružnica/direktori društava/ustanova koje su registrirane kao isporučitelji komunalnih i drugih usluga iz djelatnosti, dužni su imenovati najmanje tri radnika u Stručnu službu za rješavanje reklamacija u prvom stupnju.

Članak 29.

Stručna služba iz prethodnog članka skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na uložene reklamacije, izrađuje izvješća o reklamacijama, te priprema dokumentaciju koja je potrebna za rad Povjerenstva povodom uložene pojedine reklamacije potrošača koja nije riješena na zadovoljstvo potrošača u prvom stupnju.

Članak 30.

Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva. Odredbe ovog Pravilnika tumači Povjerenstvo nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva. Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se 5 godina.

Članak 31.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se na isti način kao i Pravilnik.

Članak 32.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaju važiti svi drugi akti koji su uređivali pitanje zaštite potrošača u Društvu /povezanim društvima/ustanovama.

Članak 33.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči u sjedištu Društva.

Predsjednik Uprave
Ivo Čović, dipl.ing.

Ivo Čović

Ivo Čović

ZAGREBAČKI HOLDING

1

ZAGREB, ulica Gada Vukovara 41

Objavljivanje ovoga Pravilnika na oglasnim pločama Društva dana 23. srpnja 2009. godine i njegovo stupanje na snagu dana 31. srpnja 2009. godine ovjerava

ČLANICA UPRAVE

Vlasta Pavić, dipl.iur.