VECLA

Na temelju članka 25. stavka 5. Zakona o zaštiti potrošača, (Narodne novine broj 19/22), skupština Vecla d.o.o. na sjednici dana 05. srpnja 2022. godine donosi

PRAVILNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

I. Opće odredbe

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja vezana za rad Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u VECLA d.o.o.

Članak 2.

Pojmovi koji se koriste u ovom Pravilniku definirani su važećim propisima, a rodno su neutralni.

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika obvezujuće su za djelatnike Vecla d.o.o., sve članove Povjerenstva, kao i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

Članak 4.

Pravilnikom se ureduje:

- osnivanje, sastav i imenovanje članova Povjerenstva,
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva,
- sjedište povjerenstva,
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica,

II. Osnivanje, sastav i imenovanje članova Povjerenstva

Članak 5.

Osniva se Povjerenstvo koje se sastoji od tri člana i to:

- jednog člana određuje se iz reda zaposlenih radnika Vecla d.o.o.,
- jednog člana predlaže Grad Krk,
- jednog člana predlaže Udruga za zaštitu potrošača

Članove Povjerenstva imenuje se i razrješava odlukom direktora Vecla d.o.o.

Mandat članovima Povjerenstva traje do opoziva.

članovi Povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- na zahtjev od strane njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa u Vecla d.o.o. za člana Povjerenstva imenovanog iz reda zaposlenih radnika,
- odlukom direktora Vecla d.o.o. radi drugih opravdanih razloga (povreda radne obveze, kazneno djelo i sl.)

U slučaju razrješenja člana Povjerenstva na njegovo mjesto imenuje se novi član Povjerenstva.

U slučaju da član Povjerenstva imenovan od strane Udruge za zaštitu potrošača odnosno Grada Krka ne izvršava svoje obveze, direktor Vecla d.o.o. će zatražiti opoziv i imenovanje novog člana Povjerenstva.

III. Imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva

Članak 6.

Direktor Vecla d.o.o. imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva Odlukom o iz članka 5. ovog Pravilnika.

IV. Sjedište Povjerenstva

Članak 7.

Sjedište Povjerenstva je u Krku, Lukobran 5.

V. Djelokrug rada Povjerenstva

Članak 8.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača u trenutku podnošenja reklamacije i nije nadležno odlučivati o drugim zahtjevima.

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

Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o reklamacijama potrošača nezadovoljnog odgovorom Vecla d.o.o. na pisani prigovor potrošača koji je izjavljen radi nezadovoljstva potrošača vezanim za pružanje javnih usluga Vecla d.o.o.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku Povjerenstvu za reklamacije potrošača u prostorijama Vecla d.o.o., putem poste na adresu Lukobran 5, 51500 Krk, s naznakom "REKLAMACIJA POTROŠAČA" ili putem elektroničke poste na: vecla@vecla.hr, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora (rješenja) Vecla d.o.o. po prigovoru sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Članak 9.

Pod reklamacijom sukladno ovom Pravilniku podrazumijeva se pisana reklamacija uključujući i reklamacije dostavljene elektroničkim putem:

- reklamacija na visinu računa pružene javne usluge,
- reklamacija na kakvoću pružene javne usluge
- reklamacija zbog nepružanja/nepotpunog pružanja javne usluge
- ostale reklamacije vezane za pružene javne usluge od strane Vecla d.o.o.

Povjerenstvo će odbaciti kao preuranjene reklamacije potrošača ukoliko potrošač prethodno nije podnio prigovor.

Povjerenstvo mora provesti postupak po reklamaciji u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije, i pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljenu reklamaciju.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti dopunu i uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana te u tom slučaju rok od 30 dana za dostavu rješenja Povjerenstva teče od dana primitka podneska za dopunu odnosno uklanjanje nedostataka.

U slučaju da podnositelj reklamacije ne izvrši dopunu odnosno uklanjanje nedostataka, reklamacija će se odbaciti kao nepotpuna po isteku roka za dostavu dopune odnosno uklanjanje nedostataka.

Članak 10.

Povjerenstvo je ovlašteno nakon razmatranja reklamacije:

- prihvatiti reklamaciju potrošača u slučaju da iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da je ista opravdana, te će odgovorom obavijestiti potrošača o osnovanosti njegove reklamacije i o tome koje će mjere biti poduzete za otklanjanje nepravilnosti

- ne prihvatiti reklamaciju potrošača, ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja,

- zaključi da za to postoje opravdani razlozi te u tom slučaju će u svom odgovoru obavijestiti potrošača kako nije moguće uvažiti reklamaciju i udovoljiti njegovom zahtjevu.

Povjerenstvo neće razmatrati reklamacije koje nisu u njegovom djelokrugu i o tome će obavijestiti podnositelja reklamacije.

Članak 11.

Potrošač vezano za prigovor, odnosno reklamaciju koja se odnosi na javne usluge, može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak, tek nakon što je iscrpio sve mogućnosti postupka sukladno ovom Pravilniku pred Povjerenstvom ili postupka utvrđenog Zakonom koji je uređen opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

VI. Način rada Povjerenstva

Članak 12.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi i to radnim danom, tijekom radnog vremena Vecla d.o.o., u sjedištu Povjerenstva, a iznimno se mogu održati na drugom mjestu.

Sjednice Povjerenstva mogu se u opravdanim slučajevima održati i elektroničkim putem.

Sjednice Povjerenstva saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u njegovoj odsutnosti.

Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno sa pripadajućim materijalima bitnim za donošenje

odluke, upućuju se članovima Povjerenstva najkasnije 5 dana prije održavanja sjednice.

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

VII. Završne odredbe

Članak 13.

Za primjenu ovog Pravilnika koje se odnose za rad Povjerenstva odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

Članak 14.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se u arhivi Vecla d.o.o. sukladno važećim propisima o arhivskom gradivu.

Članak 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na oglasnoj ploči Vecla d.o.o.

Predsjednik Skupštine
Vecla d.o.o.