

Na temelju članka 25. i 26. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22) i Odluke o osnivanju i imenovanju povjerenstva za reklamacije potrošača Verbena d.o.o. te članka 7. Izjave o osnivanju Verbena d.o.o., direktor društva VERBENA d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo), dana 01.05.2025., donosi sljedeći

POSLOVNIK

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača Verbena d.o.o.

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača Verbena d.o.o. (dalje u tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Ovaj Poslovnik posebno uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva i imenovanje predsjednika
- sjedište Povjerenstva
- ulogu stručne službe Društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva
- javnost rada Povjerenstva
- naknada članovima Povjerenstva
- završne odredbe

II. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od 3 (tri) člana:

- 2 (dva) predstavnika Verbena d.o.o., koje imenuje direktor Društva
- 1 (jedan) predstavnik Udruge Potrošača, kojeg imenuje Udruga Potrošački centar iz Rijeke, Kumičićeva 13, 51000 Rijeka

Mandat članovima Povjerenstva traje 2 (dvije) godine, a mogu biti ponovno imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev

- opozivom na prijedlog njegovog imenovatelja
- prestankom radnog odnosa u Društvu
- iz drugog opravdanog razloga (lažiranje sjednica, stegovna mjera, kazneno djelo i dr.)

Članak 4.

Predsjednika Povjerenstva imenuje i opoziva direktor Društva na vrijeme od 2 (dvije) godine.

Predsjednik predsjedava sjednicama.

III. SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je u sjedištu Društva, Vrbnik, Trg Škujica 7.

IV ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 6.

Stručna služba Društva u smislu ovog Poslovnika predstavlja službu u čijem se djelokrugu nalazi predmet reklamacije.

Stručna služba Društva obavlja operativne pripreme i administrativne poslove za rad Povjerenstva.

Članak 7.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku.

Ako je reklamacija manjkava, Stručna služba Društva će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od primitka iste.

O podnesenoj reklamaciji Stručna služba Društva, kao prvostupanjsko tijelo, treba odgovoriti podnositelju iste u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka.

Odgovor na reklamaciju u pisanom obliku dostavlja se podnositelju iste navodeći mogućnost podnošenja prigovora na dostavljeni odgovor Povjerenstvu, kao drugostupanjskom tijelu.

V DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 8.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti parkiranja na uređenim javnim površinama.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od primitka iste.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka i dostaviti-otpremiti odluku podnositelju reklamacije u roku od 8 dana od dana donošenja odluke.

Na temelju članka 27. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 19/22) obavještavamo potrošače da nakon primitka odgovora na pisani prigovor odnosno po isteku roka za dostavu odgovora trgovca na pisani prigovor ako trgovac potrošaču nije dostavio odgovor na pisani prigovor u roku iz članka 10. stavka 6. ovog Zakona, potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača u roku od 8 dana od dana primitka pisanog odgovora odnosno u roku od 8 dana od isteka roka za dostavu odgovora. Reklamacija se podnosi osobno u poslovnim prostorijama Verbena d.o.o., putem pošte i elektroničke pošte na e-mail: verbena.vrbnik@gmail.com uz napomenu da se dostavlja Povjerenstvu za reklamacije potrošača. Odgovor ćete dobiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Članak 9.

Po reklamaciji podnositelja Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja,
- potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka, u kojem slučaju se rok od 30 dana produljuje za najviše 8 dana, a o čemu se obavještava podnositelja reklamacije.

Odluke Povjerenstva su konačne.

Protiv odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i /ili sudskom postupku.

VI SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva po potrebi saziva Predsjednik.

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku saziv sjednice Povjerenstva uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloga sazivanja, o čemu predsjednik donosi odluku u roku od 8 dana od dana dostavljenog prijedloga.

Poziv za sjednicu, između ostalog, mora sadržavati dnevni red te pripadajući materijal bitan za odlučivanje.

Poziv za sjednicu članovima se dostavlja najkasnije 3 radna dana prije održavanja sjednice.

Članak 11.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi Povjerenstva.

Ako sjednici ne može biti nazočan član Povjerenstva, imenovatelj istog može u pisanom obliku, za tu sjednicu opunomoćiti drugu osobu kao zamjenu za spriječenog člana Povjerenstva.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuju predsjednik i svi članovi.

Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

Odluke potpisuje predsjednik Povjerenstva.

VII JAVNOST RADA POVJERENSTVA

Članak 12.

Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo onom dijelu sjednice Povjerenstva na kojem se raspravlja i odlučuje o njegovoj reklamaciji, ukoliko predsjednik Povjerenstva odluči da je svrsishodno pozvati podnositelja reklamacije na prisustvo sjednici.

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

Članak 13.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme Društva, u prostorijama Društva. Sjednice se mogu održavati i online i putem e-maila (elektronska sjednica).

Sjednice se iznimno mogu 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-otpremaju se podnositelju reklamacije u roku 8 dana od dana donošenja odluke.

VIII NAKNADA ČLANOVIMA POVJERENSTVA

Članak 14.

Za rad u Povjerenstvu svaki član Povjerenstva može ostvariti pravo na naknadu u neto iznosu od 10 EUR (slovima:deset eura) po održanoj sjednici, na kojoj je prisutan.

Članovi Povjerenstva koji nemaju prebivalište/boravište u sjedištu Društva, imaju pravo i na naknadu putnih troškova.

Naknade iz ovog članka padaju na teret Društva.

IX ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 15.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se 5 godina u arhivi Društva.

Članak 16.

Predsjednik Povjerenstva u suradnji s članovima Povjerenstva priprema pisano izvješće o radu Povjerenstva, koje potpisuju svi članovi, te isto podnosi direktoru Društva i Udruzi Potrošača-Društva za zaštitu potrošača, čiji je predstavnik član Povjerenstva, najmanje jedanput godišnje te po zahtjevu istih.

Članak 17.

Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Članak 18.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja.

Ovaj Poslovnik objavit će se na mrežnim stranicama Društva.

Direktor:

 **VERBENA** d.o.o.
VRBNIK, Trg Škujica 7