

Sukladno Društvenom ugovoru Društva DRAVA KOM d.o.o. Novigradska 67, Virje te sukladno članku 25. Zakona o zaštiti potrošača direktor Društva donosi slijedeći

Pravilnik o radu Povjerenstva za reklamaciju potrošača

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamaciju potrošača (u daljnjem tekstu: Pravilnik), uređuju se pitanja značajna za rad Povjerenstva, a koja nisu uređena Zakonom o zaštiti potrošača (u daljnjem tekstu: Zakon)

Članak 2.

Odredbe ovog Poslovnika obvezuju sve članove Povjerenstva, kao i druge osobe koje na bilo koji način sudjeluju u njegovom radu.

II. OSNIVANJE, SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo se osniva odlukom Uprave društva
Mandat članova Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu biti ponovo izabrani.
Povjerenstvo se sastoji od tri člana od kojih je jedan član predstavnik Udruge za zaštitu potrošača.

Članak 4.

Povjerenstvo na konstituirajućoj sjednici između sebe bira Predsjednika koji vodi sjednicu.

Povjerenstvo donosi odluke kada su prisutna barem dva člana, od kojih jedan mora biti predstavnik Udruge za zaštitu potrošača.

III DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 5.

Povjerenstvo se saziva radi rješavanja reklamacija potrošača (korisnika usluga) društva Drava Kom, a nakon što je potrošač podnio Reklamaciju nezadovoljan odgovorom na Prigovor upućen Društvu.

Članak 6.

Povjerenstvo može:

- Prihvatiti Reklamaciju u jednom dijelu ili u cijelosti
- Odbiti Reklamaciju u jednom dijelu ili u cijelosti
- Pozvati potrošača na nadopunu podataka potrebnih za odlučivanje

Ukoliko je potrebno nadopuniti podatke Povjerenstvo određuje rok od 7 dana za dostavu dokumentacije koja je potrebna radi donošenja konačne odluke.

Ukoliko potrošač ne dostavi dokumentaciju u navedenom roku, Reklamacija će se odbiti kao nepotpuna.

IV. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 7.

Sjednicu saziva predsjednik Povjerenstva, a u slučaju spriječenosti može je sazvati njegov zamjenik.

Sjednica se saziva elektronskom poštom uz istovremenu dostavu svih materijala potrebnih za odlučivanje.

Iznimno, dio dokumentacije moguće je dostaviti na samoj sjednici.

Sjednica se saziva najmanje pet dana prije njenog početka.

Članak 8.

Sjednica Povjerenstva održava se u sjedištu tvrtke Drava Kom.

Sjednica se može u opravdanim slučajevima održati i elektronskim putem.

Na sjednicu se ne poziva potrošač koji je podnio Reklamaciju.

O tijeku sjednice vodi se Zapisnik.

Članak 9.

Članovi Povjerenstva dužni su čuvati sve informacije koje saznaju na sjednici kao poslovnu tajnu, osim onih informacija koji su sukladno zakonskim propisima – javne.

V. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 10.

Sve izmjene i dopune ovog Pravilnika donosi Uprava Društva.

Članak 11.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na oglasnoj ploči Društva.

U Virju, 25.11.2020.

Br. 20-INT-479

dir. Goran Gregurek

DRAVA KOM d.o.o.

Novigradska 67

48326 Virje