



Buža d.o.o.
Centar 223, Medulin
OIB 79654853311

Na temelju članka 26. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22,59/23) i Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača (Ur. broj 1573) Buža d.o.o. dana 08.10.2024. donosi

PRAVILNIK

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača Društva (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Ovaj Pravilnik posebno uređuje:

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

Članak 3.

Povjerenstvo je nadležno za postupanje po reklamacijama potrošača vezanim uz usluge koje potrošačima pruža društvo Buža d.o.o.

Članak 4.

Povjerenstvo se sastoji od 3 člana:

- dva člana imenuje direktor Društva
- jednog člana imenuje Udruga za zaštitu potrošača.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti:

- na vlastiti zahtjev
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja
- prestankom radnog odnosa kod predlagatelja
- iz drugog opravdanog razloga

Članak 5.

Povjerenstvo se osniva Odlukom Uprave Društva.
Članove Povjerenstva imenuje se i razrješava Odlukom Uprave Društva.

Članak 6.

Sjedište Povjerenstva je na adresi Osipovica bb, Medulin.

Članak 7.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku; osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.

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

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odgovoriti podnositelju iste u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije.

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

Članak 8.

Po okončanju postupka razmatranja reklamacije Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi kako je ista opravdana, te u tom slučaju obavijestiti potrošača o osnovanosti njegove reklamacije i, ukoliko je to moguće, o mjerama koje će biti poduzete za otklanjanje nedostatka;
- ne prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da ista nije osnovana, te o tome u svom odgovoru obavijestiti potrošača

Članak 9.

Sjednice Povjerenstva po potrebi saziva predsjednik Povjerenstva.

Dnevni red sjednice predlaže predsjednik Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku saziv sjednice Povjerenstva uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloge sazivanja, o čemu predsjednik donosi odluku u roku od 5 dana od dana dostavljenog prijedloga.

Poziv na sjednicu zajedno sa materijalima bitnim za odlučivanje ostali članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije 3 radna dana prije dana održavanja sjednice.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva.

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

Članak 10.

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

Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo onom dijelu sjednice Povjerenstva na kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njegovoj reklamaciji.

Članak 11.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme Društva, u prostorijama Društva.

Predstavnik udruge za zaštitu potrošača može, u slučaju nemogućnosti dolaska na sjednicu, istu odraditi i putem mobitela.

Članak 12.

Za rad u Povjerenstvu vanjski član Povjerenstva ostvaruje pravo na naknadu u neto iznosu od 40,00 EUR po održanoj sjednici na kojoj je prisutan.

Članak 13.

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

Članak 14.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

Objavljeno na internetskim stranicama Društva dana 08.10.2024.

član Uprave
Aleksandar Vojak



Buža d.o.o.
52203 Medulin - HR