



VODOVOD
HRVATSKO PRIMORJE d.o.o.
za javnu vodoopskrbu i odvodnju
URED UPRAVE

Stara cesta 3, 53270 Senj

Tel: 053/881-330

E-mail: info.vhp@vhp.hr www.vhp.hr

MBS: 020005207, OIB: 71631587007

PRAVILNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA



VODOVOD
HRVATSKO PRIMORJE d.o.o.
za javnu vodoopskrbu i odvodnju
URED UPRAVE

Stara cesta 3, 53270 Senj

Tel: 053/881-330

E-mail: info.vhp@vhp.hr www.vhp.hr

MBS: 020005207, OIB: 71631587007

Sadržaj

I. OPĆE ODREDBE.....	3
II. OSNIVANJE I SASTAV POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA.....	4
III. DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA.....	5
IV. NAČIN RADA POVJERENSTVA.....	6
V. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA.....	9
VI. ZAVRŠNE ODREDBE.....	10



Na temelju članka 26. stavak 5. i 10., članka 27. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 19/22., 59/23.), članka 16. stavak 4. Zakona o vodnim uslugama ("Narodne novine" br. 66/19) te članka 13. Društvenog ugovora VODOVODA HRVATSKO PRIMORJE d.o.o. za javnu vodoopskrbu i odvodnju Uprava Društva donosi dana 13.06.2025.

PRAVILNIK **o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača**

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se nadležnost, unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u trgovačkom društvu VODOVODU d.o.o.

(2) Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku a rodno su određeni koriste se neutralno te se odnose jednako na muški i ženski rod.

Članak 2.

(1) Ovim se Pravilnikom posebno uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva za reklamacije potrošača
- imenovanje Predsjednika i zamjenika Predsjednika
- sjedište Povjerenstva
- uloga i suradnja sa stručnim službama društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva za reklamacije
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva
- prava i obveze članova Povjerenstva
- završne odredbe

Članak 3.

(1) Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeća značenja:

1. Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja, a koja koristi vodnu uslugu te je vlasnik nekretnine u koju se



putem građevina za javnu vodoopskrbu, autocisternom ili na drugi način isporučuje voda za ljudsku potrošnju, iz koje se otpadna voda neizravno ili izravno ispušta u građevine za javnu odvodnju, odnosno vlasnik individualnog sustava odvodnje ili, ukoliko vlasnika nije moguće odrediti korisnik vodnih usluga je posjednik nekretnine ili individualnog sustava odvodnje

2. Vodne usluge su usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje
3. Pisani prigovor potrošača je prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu pruženu uslugu javne vodoopskrbe i javne odvodnje te koji potrošač upućuje javnom isporučitelju vodne usluge putem pošte ili elektroničke pošte
4. Reklamacija je pisana izjava potrošača koju potrošač može podnijeti u slučaju osporavanja odgovora na prigovor ili radi nepoštovanja roka određenog za odgovor na prigovor
5. Povjerenstvo za reklamacije je tijelo formirano pri javnom isporučitelju vodnih usluga nadležno za rješavanje reklamacija potrošača

II. OSNIVANJE I SASTAV POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Članak 4.

- (1) Povjerenstvo za reklamacije osniva se odlukom Uprave Društva.
- (2) Povjerenstvo za reklamacije sastoji se od pet članova od kojih je jedan član predsjednik Povjerenstva, a jedan član zamjenik predsjednika Povjerenstva.
- (3) Članove Povjerenstva imenuje se razrješava na način da se:
 - jedan član imenuje se na prijedlog udruge za zaštitu potrošača
 - četiri člana imenuju se iz redova radnika Društva
- (4) Predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva biraju članovi Povjerenstva većinom glasova svih članova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

Članak 5.

- (1) Mandat članovima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za slijedeće mandatno razdoblje.

Članak 6.

(1) Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa kod Društva,
- iz drugog opravdanog razloga (stegovna mjera, kazneno djelo i sl.).

Članak 7.

(1) U slučaju razriješenja člana Povjerenstva na njegovo mjesto imenuje se novi član Povjerenstva. Tako imenovanom članu Povjerenstva mandat traje do isteka mandata tog Povjerenstva.

III. DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 8.

(1) Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača te propisima kojima se uređuje područje djelatnosti Društva.

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

(3) Prije podnošenja reklamacije potrošač ima pravo na podnošenje pisanog prigovora stručnim službama društva zaduženima za korisničku podršku.

(4) Ukoliko potrošač Povjerenstvu za reklamacije izravno dostavi pisani prigovor koji se odnosi na nezadovoljstvo pruženom vodom uslugom ili poslovanje s potrošačem Povjerenstvo prosljeđuje isti stručnim službama društva zaduženima za korisničku podršku.

(5) Stručne službe Društva dužne su u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte odgovoriti na prigovore iz stavaka 3. ovog članka u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora sukladno obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvaćaju li osnovanost prigovora potrošača, sve sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

(6) Povjerenstvo razmatra i odlučuje o reklamacijama potrošača koji je nezadovoljan odgovorom stručnih službi društva zaduženih za korisničku podršku na njegov pisani prigovor ili o reklamaciji potrošača kojemu nije dostavljen odgovor na pisani prigovor u propisanom roku.

(7) Ukoliko reklamacija ne sadrži sve podatke i/ili priloge da bi se po istoj moglo postupiti Povjerenstvo je ovlašteno zatražiti dopunu reklamacije od strane potrošača i/ili dostavu podataka i dokumentacije koji su potrebni da bi se po reklamaciji postupalo od stručnih službi društva. Potrošač je u tom slučaju dužan dopuniti



reklamaciju u roku kojeg Povjerenstvo odredi, a koji ne može biti manji od 5 dana. Ukoliko Potrošač ne dopuni reklamaciju Povjerenstvo će postupati uzimajući u obzir podatke i dokumentaciju kojima raspolaže.

(8) Povjerenstvo je dužno provesti postupak te potrošaču odgovoriti na reklamaciju u roku od 30 dana računajući od dana zaprimanja reklamacije.

(9) U vezi sa prigovorom ili reklamacijom potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak, postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga, tek nakon što je iscrpio sve mogućnosti propisane ovim člankom.

Članak 9.

(1) Reklamacijom se u smislu odredaba ovoga pravilnika smatra primjerice:

- reklamacija na račun za pružene usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje
- reklamacija na ne pružanje ili nepotpuno pružanje usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje
- reklamacija na kakvoću pružene usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje
- reklamacija vezana uz pružanje usluga javne vodoopskrbe i javne odvodnje

Članak 10.

(1) Odlučujući o reklamaciji podnositelja Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja i preinačiti prvostupanjsku odluku,
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku

(2) Odluke Povjerenstva su konačne.

(3) Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.

IV. NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 11.

(1) Povjerenstvo radi na sjednicama.

(2) Sjednice Povjerenstva održavanju se prema potrebi.

(3) Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva, a u slučaju spriječenosti predsjednika Povjerenstva sjednice saziva zamjenik predsjednika.

(4) Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu tijekom radnog vremena Društva.

Članak 12.

- (1) Poziv za sjednicu Povjerenstva u pravilu se članovima Povjerenstva dostavlja pisanim pozivom elektroničkim putem.
- (2) Poziv za sjednicu Povjerenstva, između ostalog, obvezno mora sadržavati: dan i sat početka sjednice, predloženi dnevni red, materijal bitan za odlučivanje.

Članak 13.

- (1) Poziv za sjednicu, zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuje se najkasnije 3 kalendarska dana prije dana održavanja sjednice.
- (2) Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se dostaviti članovima na samoj sjednici, ukoliko za to postoje opravdani razlozi.

Članak 14.

- (1) Predsjednik Povjerenstva može zatražiti od stručnih službi Društva dostavu podataka o činjenicama bitnim za meritorno odlučivanje Povjerenstva.
- (2) Stručne službe Društva dužne su bez odgode dostaviti predsjedniku Povjerenstva svu dokumentaciju i navesti sve podatke koji su važni za zaprimljenu reklamaciju te donošenje odluke Povjerenstva o istoj.
- (3) Sjednici Povjerenstva mogu, ukoliko je isto potrebno radi objašnjenja predmeta reklamacije te ostalih okolnosti važnih za donošenje odluke, prisustvovati predstavnici stručnih službi Društva.

Članak 15.

- (1) Sjednica Povjerenstva u pravilu se održavaju u sjedištu Povjerenstva, a iznimno se mogu održavati i na kakvom drugom mjestu.
- (2) Sjednice Povjerenstva mogu se na prijedlog predsjednika Povjerenstva odnosno njegovog zamjenika održavati elektronskim putem.
- (3) Za sjednice Povjerenstva koje se održavaju elektronskim putem primjenjuju se sve odredbe koje se odnose na način rada Povjerenstva.

Članak 16.

- (1) Sjednicu Povjerenstva vodi predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti Predsjednika.
- (2) Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi jesu li ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

-
- (3) Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočna najmanje tri člana Povjerenstva.
- (4) Sjednica Povjerenstva ne može se održati ako nije nazočan član Povjerenstva koji je predstavnik udruge za zaštitu potrošača.
- (5) Ukoliko predstavnik udruge za zaštitu potrošača nije u mogućnost prisustvovati sjednici Povjerenstva dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva na sjednicu o tome obavijestiti predsjednika Povjerenstva te ga uz navedeno obavijestiti o svojem zamjeniku kako bi se zamjeniku predstavnika udruge za zaštitu potrošača poziv na sjednicu Povjerenstva te pripadajući materijal mogli dostaviti najmanje dva dana prije održavanja sjednice.
- (6) Predstavnik udruge za zaštitu potrošača dužan je postupiti sukladno navedenome u stavku 5. ovog članka te u tom smislu odgovara za pravovremenost dostave poziva i materijala za sjednicu Povjerenstva zamjeniku predstavnika udruge za zaštitu potrošača.
- (7) Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se po drugi put saziva sa istim dnevnim redom ne prisustvuje predstavnik ili zamjenik predstavnika udruge za zaštitu potrošača Povjerenstvo može održati sjednicu ako im je poziv bio uredno dostavljen.

Članak 17.

- (1) Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.
- (2) O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva podnosi uvodno izlaganje.
- (3) Članu Povjerenstva na sjednici riječ daje predsjednik Povjerenstva.
- (4) Osoba koja dobije riječ mora se držati predmeta dnevnog reda u svojem izlaganju.
- (5) Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova javnim glasovanjem, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.
- (6) Kada se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.

Članak 18.

- (1) Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti i odgoditi sjednicu Povjerenstva.
- (2) Predsjednik je dužan obrazložiti donošenje odluke iz prethodnog stavka.

Članak 19.

- (1) O radu sjednice Povjerenstva vodi se zapisnik.

(2) Zapisnik vodi stručna osoba zaposlena u Društvu.

(3) Zapisnik obavezno sadrži:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena prisutnih članova Povjerenstva
- imena i prezimena prisutnih koji nisu članovi Povjerenstva
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđen 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
- bitan sadržaj rasprave te imena i prezimena osoba koje su sudjelovale u raspravi

(4) Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice, koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice.

(5) Zapisnik potpisuju predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je pisala.

V. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 20.

(1) U slučaju spriječenosti prisustvovanja sjednici Povjerenstva član Povjerenstva dužan je izvijestiti Predsjednika najkasnije jedan dan prije održavanja.

Članak 21.

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

(2) Za kontakt sa zainteresiranom javnošću i za davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva ovlašten je stručnjak za odnose s javnošću nakon prethodnog savjetovanja sa predsjednikom Povjerenstva.

Članak 22.

(1) Predstavnik udruge za zaštitu potrošača odnosno njegov zamjenik imaju pravo na nagradu te na naknadu troška za sudjelovanje u radu Povjerenstva (trošak prijevoza i sl.) za svoj rad u Povjerenstvu za reklamacije sukladno odluci direktora društva i/ili sukladno odredbama ugovora kojeg potpisuju Društvo i udruga za zaštitu potrošača, a odnosi se na sudjelovanje predstavnika udruge za zaštitu potrošača u radu Povjerenstva.

Članak 23.

(1) Povjerenstvo ima obvezu godišnjeg podnošenja izvješća o svome radu Direktorima društva.



(2) Povjerenstvo za svoj rad odgovara Direktoruru društva.

VI. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 24.

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

Članak 25.

(1) Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

(2) Odredbe ovog Pravilnika tumači Povjerenstvo, nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.

(3) Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se u arhivu Društva pet godina.

Članak 26.

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

Članak 27.

(1) ovaj Pravilnik objavljuje se na oglasnoj ploči te na mrežnim stranicama Društva.

Članak 28.

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

Broj:417/2025

U Senju, 13.06.2025.

VODOVOD HRVATSKO
PRIMORJE d.o.o.
za javnu vodoopskrbu i odvodnju
SENJ

Direktor:

Milan Nekić, dipl. oec.