

POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I REKLAMACIJAMA POTROŠAČA

Uvod

Politikom upravljanja prigovorima potrošača na komercijalne i javne usluge, te reklamacijama potrošača na javne usluge društva PLIN-PROJEKT d.o.o. (u daljnjem tekstu: Politika) uređuju se opća načela i pravila upravljanja prigovorima i reklamacijama potrošača, slijedeći pritom regulatorne zahtjeve, najviše standarde i najbolju praksu.

Regulatorni okvir upravljanja prigovorima i reklamacijama potrošača čine temeljni propisi iz Zakona o zaštiti potrošača.

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovoj Politici imaju sljedeće značenje:

1. **Javne usluge** su usluge iz područja registriranih djelatnosti društva PLIN-PROJEKT d.o.o. koje su Zakonom o zaštiti potrošača definirane kao „javne usluge“ (Članak 24 Zakona o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19)
2. **Komercijalne usluge** su usluge iz područja registriranih djelatnosti društva PLIN-PROJEKT d.o.o. koje Zakonom o zaštiti potrošača nisu definirane kao „javne usluge“ (Članak 24 Zakona o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19)
3. **Potrošač** je svaka fizička osoba koja koristi komercijalnu ili javnu uslugu i koja djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.
4. **Prigovor** je pisani podnesak potrošača koji se podnosi društvu PLIN-PROJEKT d.o.o. na trajnom mediju, u slučaju nezadovoljstva postupanjem, poduzimanjem ili propuštanjem radnje koja ima učinak na prava, obveze ili pravni interes potrošača.
5. **Reklamacija** je pisani podnesak potrošača koji se podnosi društvu PLIN-PROJEKT d.o.o. na trajnom mediju, u slučaju nezadovoljstva odgovorom na prigovor, zaprimljenim od strane društva PLIN-PROJEKT d.o.o.
6. **Povjerenstvo za reklamacije potrošača** je tijelo nadležno za rješavanje po reklamaciji potrošača u drugom stupnju.

Izrazi koji u ovoj Politici imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se na muške i ženske osobe.

Prigovori potrošača u području komercijalnih i javnih usluga

Način podnošenja prigovora

Prigovori potrošača mogu se podnijeti na sljedeći način:

1. u poslovnim prostorijama društva PLIN-PROJEKT na adresi Alojzije Stepinca 36, Nova Gradiška
2. putem pošte na adresu PLIN-PROJEKT d.o.o., Alojzije Stepinca 36, 35400 Nova Gradiška, s naznakom – „PRIGOVOR POTROŠAČA“,
3. putem elektroničke pošte na plinprojekt@plinprojekt.hr

Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

PLIN-PROJEKT d.o.o. u svojim poslovnim prostorima i na web-stranici osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pismenih prigovora.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe, odnosno naziv tvrtke ako je klijent pravna osoba)
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora.

PLIN-PROJEKT d.o.o. ne odgovara na anonimne prigovore i reklamacije.

Postupak rješavanja prigovora potrošača

U slučaju da potrošač podnese prigovor usmeno u poslovnim prostorima PLIN-PROJEKTA, on će se pokušati riješiti odmah nakon zaprimanja. Ako spornu situaciju nije moguće riješiti odmah u usmenom kontaktu, potrošača se upućuje da u tom slučaju može podnijeti prigovor pismenim putem. Nakon zaprimanja prigovora, on se dostavlja organizacijskoj jedinici nadležnoj za rješavanje prigovora, ovisno o domeni poslovanja na daljnje postupanje.

PLIN-PROJEKT će u skladu s važećim propisima klijentu izdati potvrdu o primitku prigovora.

U slučaju da prigovor ne sadržava sve potrebne podatke za postupanje po njemu, podnositelja prigovora će se zatražiti njegova nadopuna te će se smatrati da mu je time odgovoreno na prigovor, a

nakon dostavljanja potrebnih podataka, zakonski rok za rješavanje prigovora računat će se od tog trenutka.

Prigovor potrošača razmatra Voditelj organizacijske jedinice, a nadležnost organizacijske jedinice ovisi o vrsti usluge na koju se prigovor odnosi. Voditelj organizacijske jedinice može sastaviti odgovor na prigovor potrošača kojim:

1. prihvaća prigovor u korist potrošača,
2. odbija prigovor potrošača kao neosnovan,
3. odbacuje prigovor, ako je prigovor podnesen nepravovremeno ili ako je prigovor podnijela neovlaštena osoba.

Prije dostave odgovora potrošaču, Voditelj organizacijske jedinice dužan je dostaviti ga Upravi PLIN-PROJEKT na uvid putem emaila.

PLIN-PROJEKT d.o.o. će u pravilu odgovor na prigovor dostaviti na način na koji je prigovor upućen, ili na način, odnosno na adresu, koju je podnositelj naveo u prigovoru. Na pismeni prigovor, odgovor se upućuje pisanim putem.

PLIN-PROJEKT d.o.o. će se u skladu s važećem Zakonu o zaštiti potrošača očitovati na prigovor u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora.

Potrošač nezadovoljan pisanim odgovorom na prigovor koji se odnosi na javnu uslugu može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača Pružatelja javne usluge kao drugostupanjskom tijelu, u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog odgovora.

Reklamacije potrošača iz područja javnih usluga

Način podnošenja reklamacije potrošača

Reklamacija potrošača se može podnijeti na sljedeći način:

1. u poslovnim prostorijama društva PLIN-PROJEKT na adresi Alojzije Stepinca 36, Nova Gradiška
2. putem pošte na adresu PLIN-PROJEKT d.o.o., Alojzije Stepinca 36, 35400 Nova Gradiška, s naznakom – „PRIGOVOR POTROŠAČA“,
3. putem elektroničke pošte na plinprojekt@plinprojekt.hr

Postupak rješavanja reklamacije potrošača

Odluku o reklamaciji donosi Povjerenstvo za reklamacije potrošača u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka reklamacije.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača može donijeti odluku kojom:

1. prihvaća reklamaciju u korist potrošača,
2. odbija reklamaciju kao neosnovanu,
3. odbacuje reklamaciju, ako je reklamacija podnesena nepravovremeno ili ako je reklamaciju podnijela neovlaštena osoba.

U slučaju donošenja odluke koja bi za posljedicu imala otpis dugovanja, predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača je dužan bez odlaganja dostaviti odluku Upravi Pružatelja javne usluge, radi donošenja Odluke o otpisu dugovanja.

Odluku o reklamaciji potpisuju svi članovi povjerenstva.

Odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača dostavlja se potrošaču, odnosno podnositelju reklamacije bez odlaganja.

Potrošač nezadovoljan odlukom Povjerenstva za reklamacije potrošača može izjaviti prigovor radi zaštite svojih prava Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji, odnosno pokrenuti drugi postupak pred nadležnim tijelima.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača se sastoji od (3) člana. Članove Povjerenstva za reklamacije potrošača imenuje Uprava društva PLIN-PROJEKT d.o.o.

Uprava društva PLIN-PROJEKT d.o.o. je dužna imenovati jednog člana Povjerenstva za reklamacije potrošača iz reda predstavnika udruge za zaštitu potrošača. Mandat članovima Povjerenstva za reklamacije potrošača traje do opoziva.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača odlučuje na sjednicama. Sjednice Povjerenstva za reklamacije potrošača održavaju se prema potrebi, radnim danom, za vrijeme radnog vremena, u poslovnim prostorijama društva PLIN-PROJEKT d.o.o., a iznimno se mogu održati i na drugom mjestu. Sjednice Povjerenstva za reklamacije potrošača saziva predsjednik ili njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika. Pozivi za sjednice Povjerenstva za reklamacije potrošača zajedno sa pisanim materijalima bitnim za odlučivanje upućuju se članovima Povjerenstva putem emaila najkasnije 3 (tri) dana prije održavanja sjednice. Iznimno, pisani materijali za pojedinu točku dnevnog reda mogu se

podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi. Dnevni red sjednice predlaže predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača.

Predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača može na sjednicu Povjerenstva pozvati potrošača, odnosno podnositelja reklamacije ili drugu osobu, ukoliko to smatra potrebnim za donošenje odluke. Sjednici Povjerenstva za reklamacije potrošača predsjedava predsjednik Povjerenstva. Sjednica Povjerenstva za reklamacije potrošača se ne može održati bez prisutnosti člana Povjerenstva - predstavnika udruge za zaštitu potrošača. Ukoliko predstavnik udruge za zaštitu potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva za reklamacije potrošača, dužan je najkasnije 2 (dva) dana prije zakazane sjednice obavijestiti predsjednika Povjerenstva. Predstavnik udruge za zaštitu potrošača može u pisanom obliku opunomoćiti člana svoje udruge da ga pravovaljano zastupa u radu Povjerenstva za reklamacije potrošača, pod uvjetom da najkasnije 1 (jedan) dan prije namjeravanog održavanja sjednice o tome obavijesti predsjednika Povjerenstva za reklamacije potrošača. Ukoliko na sjednici Povjerenstva za reklamacije potrošača koja je ponovno sazvana nakon odgode nije prisutan predstavnik udruge za zaštitu potrošača, Povjerenstvo za reklamacije potrošača može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača donosi odluke javnim glasovanjem, većinom glasova.

Predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu. U tom slučaju, Predsjednik Povjerenstva za reklamacije potrošača je dužan obrazložiti svoju odluku.

Članovima Povjerenstva za reklamacije potrošača nije dopušteno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati rad Povjerenstva i reklamacije potrošača. Za kontakt s javnošću i davanje izjava o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik.

Predstavnik udruge za zaštitu potrošača ima pravo na naknadu za rad na sjednicama Povjerenstva za reklamacije potrošača u iznosu od 300,00 kn neto po sjednici kojoj prisustvuje.

Članovi Povjerenstva za reklamacije potrošača iz reda radnika ne ostvaruju pravo na naknadu za rad na sjednicama Povjerenstva za reklamacije potrošača.

Tijekom trajanja postupka po prigovoru potrošača i reklamacije potrošača s područja javne usluge, PLIN-PROJEKT ne smije potrošaču obustaviti pružanje javne usluge sve do okončanja postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pruženu javnu uslugu.

Dospijeće finansijskih obveza koje su predmet postupka se odgađa do okončanja postupka.

Za pripremu i dostavu dokumentacije Povjerenstvu za reklamacije potrošača, dostavu poziva za održavanje sjednice Povjerenstva za reklamacije potrošača, izradu i otpravak odluka donesenih na sjednici Povjerenstva za reklamacije potrošača te pohranu dokumentacije, odgovoran je Predsjednik povjerenstva. Sva dokumentacija o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača vodi se i čuva zasebno.

Evidencija prigovora i reklamacija potrošača

Evidencija prigovora i reklamacija potrošača se vodi u elektroničkom obliku i sadržava podatke o podnositelju prigovora, sadržaju te datumu podnošenja prigovora, eventualnim dopunama prigovora te datumu odgovora na prigovor.

Završne odredbe

Ova Politika stupa na snagu danom donošenja. PLIN-PROJEKT d.o.o. će revidirati postupke podnošenja i rješavanja prigovora u skladu s izmjenama u regulativi.

U Novoj Gradiški, 15.02.2022.

Direktori:

Dean Gnjiđić i Božidar Đurković