



ČISTOĆA d.o.o.
Dubrovnik

Put od Republike 14, 20000 Dubrovnik | P.P. 95 Dubrovnik
Tel: +385 20 642 339 Fax: +385 20 412 638

Na temelju odredbe članka 26. stavka 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) i Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača od dana 01. listopada 2025. godine, trgovačko društvo ČISTOĆA d.o.o. iz Dubrovnika, Put od Republike 14, OIB: 16912997621 (dalje u tekstu: Društvo), zastupano po Predsjednici uprave - Direktorici Mihaeli Mikulandri, donosi sljedeći:

**PRAVILNIK O RADU
POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA
Broj: 2/25-239/1**

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug i način rada, ovlasti i druga pitanja vezana uz rad Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo).

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

Članak 2.

Povjerenstvo se osniva odlukom uprave Društva.

Povjerenstvo se sastoji od 3 (slovima: tri) člana, od kojih 1 (slovima: jedan) član mora biti predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Svaki član Povjerenstva mora imati svog zamjenika.

Mandat članova i zamjenika članova Povjerenstva traje 4 (slovima: četiri) godine te članovi Povjerenstva i njihovi zamjenici, po isteku trajanja mandata, mogu biti ponovno birani.

Članove Povjerenstva imenuje i razrješava uprava Društva svojom odlukom.

U slučaju spriječenosti kojeg od članova Povjerenstva, zamjenjuje ga njegov zamjenik.

Članak 3.

Sjedište Povjerenstva je na adresi uprave Društva, u Dubrovniku, Dr. Ante Starčevića 9.

Članak 4.

Članovi Povjerenstva između sebe biraju i imenuju predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva.

Obveza je predsjednika Povjerenstva sazivati i voditi sjednice Povjerenstva te voditi dužnost o pravovremenom odlučivanju o reklamacijama potrošača.

Članak 5.

Povjerenstvo je dužno, nakon što potrošač zaprimi odgovor Društva na podneseni pisani prigovor, odnosno po isteku roka za dostavu odgovora Društva na podneseni pisani prigovor, odlučiti o reklamaciji potrošača ukoliko ista bude podnesena.

Povjerenstvo je dužno odgovoriti potrošaču na zaprimljenu reklamaciju, putem pošte ili elektroničke pošte, u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana zaprimanja reklamacije.

Protiv odluke Povjerenstva o zaprimljenoj reklamaciji potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak sukladno odredbama posebnih propisa.

Članak 6.

Povjerenstvo može:

- prihvatiti, odnosno usvojiti reklamaciju potrošača u dijelu ili cijelosti ili
- odbiti reklamaciju potrošača kao neosnovanu, u dijelu ili cijelosti.

Kada je to potrebno, Povjerenstvo može pozvati potrošača na dopunu reklamacije. U tom slučaju potrošač je dužan dopuniti reklamaciju sukladno uputi Povjerenstva u roku od 8 (slovima: osam) dana od dana primitka pismena Povjerenstva kojim se isti poziva dopuniti reklamaciju.

Ukoliko potrošač, u slučaju iz prethodnog stavka ovog članka, ne postupi po pozivu Povjerenstva, reklamacija potrošača odbacit će se kao nepotpuna.

Povjerenstvo neće odlučivati o reklamacijama koje nisu u njegovom djelokrugu i nadležnosti, ili su u nadležnosti kojeg drugog tijela te će o tome obavijestiti potrošača u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana zaprimanja takve reklamacije.

Članak 7.

Povjerenstvo djeluje na sjednicama. Sjednice Povjerenstva sazivaju se po potrebi, odnosno po podnesenoj reklamaciji potrošača.

Sjednicu saziva predsjednik Povjerenstva, a u slučaju njegove spriječenosti zamjenik predsjednika Povjerenstva. O svojoj spriječenosti, član Povjerenstva dužan je obavijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije 2 (slovima: dva) dana prije dana održavanja sjednice Povjerenstva. Ukoliko se radi o spriječenosti predsjednika Povjerenstva, isti je dužan obavijestiti svojeg zamjenika najkasnije 2 (slovima: dva) dana prije održavanja sjednice Povjerenstva.

Sjednica Povjerenstva saziva se najmanje 5 (slovima: pet) dana prije dana održavanja sjednice, vodeći pritom računa da se u roku iz članka 5. stavka 2. ovog Pravilnika odgovori na reklamaciju potrošača.

Sjednica se saziva elektroničkom poštom ili na drugi prikladan način uz istovremenu dostavu reklamacije potrošača o kojoj će se na sjednici raspravljati, kao i druge potrebne dokumentacije.

Članak 8.

Sjednica Povjerenstva održava se telefonskim putem.

Iznimno, kada to zahtijeva priroda reklamacije potrošača, sjednica Povjerenstva održava se u poslovnim prostorijama Društva, na adresi sjedišta Društva. Sjednica Povjerenstva iznimno se može održati i izvan poslovnih prostorija Društva, ako to zahtijeva priroda reklamacije, ali u tom slučaju mjesto održavanja sjednice Povjerenstva mora biti naznačeno u pozivu na sjednicu.

U opravdanim slučajevima sjednica Povjerenstva može se održati i elektronskim putem (putem video poziva i slično).

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom.

Na sjednicu Povjerenstva ne poziva se potrošač koji je podnio reklamaciju o kojoj se odlučuje.

Sjednicom Povjerenstva rukovodi predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik.

O radu Povjerenstva na sjednici sastavlja se zapisnik.

Članak 9.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi Povjerenstva odnosno, u slučaju njihove spriječenosti, zamjenici članova Povjerenstva.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem i to natpolovičnom većinom glasova nazočnih članova.

Članak 10.

Predstavnik udruge za zaštitu potrošača koji je član Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik, ima pravo na naknadu za rad u iznosu od 39,82 EUR (trideset devet eura i osamdeset dva centa), neto po sjednici na kojoj je nazočan.

Predstavnik udruge za zaštitu potrošača koji je član Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik, ima pravo na naknadu troškova prijevoza u slučaju iz članka 8. stavka 2. ovog Pravilnika, a u slučaju korištenja osobnog automobila predstavnik udruge za zaštitu potrošača, odnosno njegov zamjenik, ima pravo na naknadu troškova prijevoza u visini od 0,16 EUR (16 centi) po prijeđenom kilometru.

Članak 11.

Podaci prikupljeni prilikom odlučivanja o reklamaciji potrošača smatraju se tajnima. Članovi Povjerenstva nisu ovlašteni javno iznositi očitovanja, komentare ili savjete vezane uz postupke koje Povjerenstvo vodi ili je vodilo.

Članak 12.

Sve izmjene i dopune ovog Pravilnika donosi uprava Društva.

Članak 13.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

U Dubrovniku, 1. listopada 2025. godine

Predsjednica Uprave-Direktorica:
Mihaela Mikulandra



Dostaviti:

1. Odjel za Opće i pravne poslove
2. Odjel za poslove s korisnicima, evidenciju i marketing
3. Udruga "SPLITSKI POTROŠAČ" - SPLIT