METKOVIĆ RAZVOJ d.o.o.
za projektiranje, građenje i razvoj

Kralja Zvonimira 22, 20350 Metković
Tel: 020/681-866; Fax: 681-855
OIB: 80463643008
Žiro račun: HR812340009-1110528200

Klasa: 479/2026
Urbroj: 2117-10-3-01/01-26-10
Metković, 23. 10. 2026.

PREDMET: PRAVILNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Na temelju Zakona o zaštiti potrošača i Izjave o osnivanju društva Metković razvoj d.o.o., direktor Društva donosi

PRAVILNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA
I. OPĆE ODREDBE
Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se osnivanje, sastav, djelokrug, način rada i odlučivanja Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo), postupak zaprimanja i rješavanja reklamacija, prava i obveze članova Povjerenstva te druga pitanja važna za zaštitu prava potrošača koji koriste usluge društva Metković razvoj d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo).

Članak 2.

Povjerenstvo obavlja svoje poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, drugim primjenjivim propisima, općim uvjetima poslovanja Društva, cjenicima, odlukama nadležnih tijela i ovim Pravilnikom.

U svojem radu Povjerenstvo je dužno postupati zakonito, nepristrano, objektivno, savjesno i pravodobno, uz poštovanje prava i dostojanstva potrošača.

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika primjenjuju se na reklamacije potrošača koje se odnose na usluge iz djelatnosti Društva, u granicama njegove zakonske nadležnosti, osobito na:

usluge gradskog parkiranja i naplate parkiranja;
usluge autobusnog kolodvora;
usluge Metkom interneta;
usluge veletržnice;
druge usluge Društva koje se prema važećim propisima smatraju uslugama namijenjenima potrošačima.
Povjerenstvo razmatra reklamacije u okviru svoje zakonske nadležnosti, a druge pritužbe i zahtjeve prosljeđuje nadležnoj organizacijskoj jedinici Društva.

II. OSNIVANJE I SASTAV POVJERENSTVA
Članak 4.

Povjerenstvo osniva direktor Društva posebnom odlukom.

Odlukom iz stavka 1. ovog članka određuju se predsjednik Povjerenstva, članovi Povjerenstva, njihovi zamjenici ako se imenuju te trajanje mandata.

Povjerenstvo se osniva i djeluje u skladu sa zakonskim zahtjevima koji se odnose na pružatelje javnih usluga i trgovce.

Članak 5.

Povjerenstvo čine predsjednik i najmanje dva člana, odnosno drugi broj članova ako je to potrebno radi usklađivanja sa zakonskim zahtjevima i organizacijom poslovanja Društva.

Članovi Povjerenstva imenuju se iz redova osoba koje svojim stručnim znanjem, iskustvom i poznavanjem poslovanja Društva mogu pridonijeti pravilnom rješavanju reklamacija.

Ako je posebnim propisom propisano sudjelovanje predstavnika udruge za zaštitu potrošača ili drugog predstavnika, sastav Povjerenstva mora se uskladiti s tim propisom.

Članak 6.

Predsjednik Povjerenstva:

saziva i vodi sjednice Povjerenstva;
predlaže dnevni red sjednica;
osigurava pravodobno razmatranje zaprimljenih reklamacija;
koordinira pribavljanje dokumentacije i očitovanja nadležnih organizacijskih jedinica;
potpisuje odgovore i druge akte Povjerenstva;
skrbi o urednom vođenju evidencije i dokumentacije Povjerenstva.
Članovi Povjerenstva dužni su aktivno sudjelovati u radu, proučiti dokumentaciju, nepristrano raz-

motriti svaki predmet te čuvati povjerljivost podataka do kojih dođu tijekom rada.

III. DJELOKRUG I NADLEŽNOST
Članak 7.

Povjerenstvo razmatra reklamacije potrošača koji su prethodno podnijeli pisani prigovor Društvu i koji su zaprimili odgovor na taj prigovor ili im odgovor nije dostavljen u zakonom propisanom roku, kada su ispunjene zakonske pretpostavke za podnošenje reklamacije.

Povjerenstvo osobito razmatra:

reklamacije koje se odnose na obračun i naplatu usluga;
reklamacije na kvalitetu, urednost ili dostupnost usluga;
reklamacije zbog nepotpuno ili nepravodobno pružene usluge;
reklamacije koje se odnose na primjenu važećih cjenika i općih uvjeta poslovanja;
druge reklamacije iz svoje zakonske nadležnosti.
Članak 8.

Povjerenstvo nije ovlašteno odlučivati izvan granica svojih zakonskih ovlasti niti mijenjati cijene, opće uvjete poslovanja ili druge opće akte Društva.

Ako se reklamacija odnosi na pitanje iz nadležnosti drugog tijela ili na uslugu koja nije u nadležnosti Povjerenstva, podnositelju se pruža odgovarajuća obavijest, a predmet se, kada je to primjereno, prosljeđuje nadležnoj organizacijskoj jedinici ili tijelu.

IV. PODNOŠENJE I ZAPRIMANJE REKLAMACIJA
Članak 9.

Potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu:

osobno u poslovnim prostorijama Društva;
putem pošte na adresu: Metković razvoj d.o.o., Ulica kralja Zvonimira 22, 20350 Metković;
putem elektroničke pošte na službenu adresu koju je Društvo odredilo i javno objavilo za zaprimanje reklamacija.
Reklamacija se podnosi u pisanom obliku.

Društvo je dužno jasno, vidljivo i čitljivo objaviti način podnošenja reklamacije u svojim poslovnim prostorijama i na svojoj mrežnoj stranici.

Članak 10.

Reklamacija treba sadržavati, u mjeri u kojoj su podaci primjenjivi i dostupni:

ime i prezime potrošača;
adresu za dostavu odgovora;
kontaktne podatke, uključujući adresu elektroničke pošte ako je dostupna;
opis usluge na koju se reklamacija odnosi;
opis razloga reklamacije;
datum i broj prethodnog pisanog prigovora, ako postoji;
odgovor Društva na prethodni prigovor, ako je dostavljen;
dokumentaciju važnu za razmatranje reklamacije;
datum podnošenja reklamacije i potpis, kada je primjenjivo.
Ako reklamacija ne sadržava podatke potrebne za njezino razmatranje, Povjerenstvo može zatražiti dopunu ili dodatnu dokumentaciju, vodeći računa o zakonskim rokovima i pravima potrošača.

Članak 11.

Po zaprimanju reklamacije Društvo je dužno bez odgađanja potvrditi njezin primitak u pisanom obliku, putem pošte ili elektroničke pošte.

Svaka zaprimljena reklamacija evidentira se u evidenciji reklamacija potrošača, uz dodjelu evidencijskog broja i zabilježbu datuma zaprimanja.

V. NAČIN RADA I ODLUČIVANJA
Članak 12.

Povjerenstvo razmatra reklamacije na sjednicama ili drugim odgovarajućim načinom rada koji omogućuje uredno utvrđivanje činjenica, donošenje obrazloženog stajališta i poštovanje propisanih rokova.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva prema potrebi, a osobito kada priroda ili složenost predmeta zahtijeva zajedničko razmatranje.

O radu Povjerenstva vodi se zapisnik ili odgovarajuća službena zabilješka.

Članak 13.

Radi utvrđivanja činjeničnog stanja Povjerenstvo može zatražiti očitovanje nadležne organizacijske jedinice Društva, uvid u poslovnu dokumentaciju, račune, evidencije, ugovore, cjenike, opće uvjete poslovanja i druge podatke relevantne za predmet.

Nadležne organizacijske jedinice i radnici Društva dužni su surađivati s Povjerenstvom te pravodobno dostaviti tražene podatke i očitovanja.

Povjerenstvo je dužno uzeti u obzir navode potrošača i sve relevantne činjenice, bez unaprijed zauzetog stajališta o osnovanosti reklamacije.

Članak 14.

Povjerenstvo odluke i stajališta donosi na temelju primjenjivih propisa, raspoložive dokumentacije i utvrđenog činjeničnog stanja.

Ako se odluka donosi glasovanjem, odluka se donosi većinom glasova članova koji sudjeluju u odlučivanju, pod uvjetom da je ispunjen propisani kvorum.

Član Povjerenstva koji je osobno zainteresiran za ishod pojedinog predmeta ili se nalazi u okolnostima koje mogu dovesti u pitanje njegovu nepristranost dužan je o tome obavijestiti predsjednika i ne sudjelovati u razmatranju tog predmeta.

Članak 15.

Nakon razmatranja reklamacije Povjerenstvo može:

prihvatiti reklamaciju kao osnovanu;
prihvatiti reklamaciju djelomično osnovanom;
odbiti reklamaciju kao neosnovanu;
utvrditi da nije nadležno za postupanje te predmet proslijediti nadležnom tijelu ili organizacijskoj jedinici, kada je to primjereno;
zatražiti dodatne podatke ili dokumentaciju potrebnu za razmatranje, ako je to moguće u okviru propisanih rokova.
Ako je reklamacija osnovana, Povjerenstvo može predložiti ili, u granicama dodijeljenih ovlasti, naložiti odgovarajuće postupanje, kao što je ispravak obračuna, provjera naplate, otklanjanje nepravilnosti ili druga zakonom dopuštena mjera.

VI. ROKOVI I ODGOVOR POTROŠAČU
Članak 16.

Povjerenstvo je dužno odgovoriti potrošaču na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana njezina zaprimanja, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Odgovor se dostavlja u pisanom obliku, putem pošte ili elektroničke pošte.

Odgovor mora biti razumljiv, jasan i obrazložen te sadržavati stajalište Povjerenstva o osnovanosti reklamacije, relevantne razloge i informacije o daljnjim mogućnostima zaštite prava potrošača, kada je to primjenjivo.

Članak 17.

Odgovor na reklamaciju treba sadržavati:

naziv i adresu Društva;
evidencijski broj i datum reklamacije;
sažet prikaz zahtjeva potrošača;
utvrđene činjenice i razloge odlučivanja;
odluku ili stajalište Povjerenstva;
obrazloženje koje se temelji na primjenjivim propisima i aktima Društva;
opis mjera koje će se poduzeti, ako je reklamacija osnovana;
datum sastavljanja odgovora.
Ako je reklamacija osnovana, Društvo će poduzeti odgovarajuće mjere u okviru svojih ovlasti i primjenjivih propisa te o tome obavijestiti potrošača.

VII. EVIDENCIJA, DOKUMENTACIJA I ZAŠTITA PODATAKA
Članak 18.

Društvo vodi evidenciju pisanih prigovora i reklamacija potrošača u skladu sa zakonskim obvezama.

Evidencija reklamacija sadržava najmanje evidencijski broj, datum zaprimanja, podatke potrebne za identifikaciju predmeta, predmet reklamacije, poduzete radnje, datum odgovora i ishod postupka.

Pisani prigovori potrošača čuvaju se najmanje tijekom razdoblja propisanog zakonom, a ostala dokumentacija čuva se u skladu s važećim propisima i pravilima o upravljanju dokumentarnim gradivom Društva.

Članak 19.

Članovi Povjerenstva i druge osobe uključene u postupak dužni su čuvati povjerljivost podataka i koristiti ih isključivo u svrhu rješavanja reklamacije i ispunjavanja zakonskih obveza Društva.

Osobni podaci obrađuju se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka i internim aktima Društva, uz ograničavanje pristupa na osobe kojima su ti podaci potrebni radi obavljanja njihovih poslova.

VIII. ZAVRŠNE ODREDBE
Članak 20.

Za provedbu ovog Pravilnika odgovorni su predsjednik i članovi Povjerenstva te radnici Društva koji sudjeluju u zaprimanju, obradi i rješavanju prigovora i reklamacija potrošača.

Članak 21.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se na način na koji je donesen i ovaj Pravilnik.

Članak 22.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave na oglasnoj ploči Društva, osim ako se odlukom o donošenju, u skladu s primjenjivim propisima, ne odredi drukčije.

DIREKTOR DRUŠTVA

