

 KCVODE KOPRIVNIČKE VODE d.o.o.	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKALMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69 URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026.
		Str: 1/10

PRAVILNIK

o radu Stručnog tijela za prigovore potrošača i Povjerenstva za reklamacije potrošača

Koprivnica	
Izradile: Maja Hleb, dipl.oec. Mateja Celovec, dipl.oec.	Odobrio: direktor Zdravko Petras, mag.ing.aedif.

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026.
		Str: 2/10

Na temelju članka 25. stavka 1. toč. 5, članka 26. stavak 5. i 10. i članka 27. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22., 59/23), te članka 37. Društvenog ugovora društva s ograničenom odgovornošću (potpuni tekst) od 09.09.2025. godine, direktor donosi

PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

1. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

- (1) Ovim Pravilnikom o radu Stručnog tijela za prigovore potrošača i Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se podnošenje prigovora, reklamacije, sastav, imenovanje, djelokrug, ovlasti i način rada Stručnog tijela za prigovore potrošača te Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Stručno tijelo/Povjerenstvo) u trgovačkom društvu Koprivničke vode d.o.o., (u daljnjem tekstu: Društvo).
- (2) Uslužno područje Društva odnosi se na sljedeća tarifna područja:
- Tarifno područje Koprivnica koje obuhvaća grad Koprivnicu i općine Drnje, Đelekovec, Hlebine, Koprivnički Bregi, Koprivnički Ivanec, Legrad, Peteranec, Rasinja, Sokolovac i Gola.
 - Tarifno područje Križevci na uslužnom području Podružnice Vodne usluge Križevci koje obuhvaća grad Križevce, općine Gornja Rijeka, Kalnik, Sveti Ivan Žabno i Sveti Peter Orehovec.
- (3) Izrazi koji se u ovom Pravilniku imaju rodno značenje koriste se neutralno i odnose se na muške i ženske osobe.

Članak 2.

- (1) Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve organizacijske cjeline Društva, sve članove Stručnog tijela i Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju u radu Stručnog tijela i Povjerenstva.

Članak 3.

- (1) Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. **Potrošač** je svaka fizička osoba koja koristi javnu uslugu iz registriranih djelatnosti Društva koja djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti sukladno odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.
2. **Javne usluge** su usluge iz registrirane djelatnosti Društva propisane Društvenim ugovorom, a sukladno članku 25. stavka 1. točke 5. Zakona o zaštiti potrošača su javna vodoopskrba i javna odvodnja.

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026.
		Str: 3/10

3. **Prigovor** potrošača je pisani prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na pruženu uslugu.
4. **Stručno tijelo** je tijelo formirano pri javnom isporučitelju vodnih usluga zasebno za tarifno područje Koprivnica i tarifno područje Križevci, nadležno za rješavanje prigovora potrošača u prvom stupnju.
5. **Reklamacija** je pisana izjava potrošača koju potrošač može podnijeti u slučaju osporavanja odgovora na prigovor ili zbog nepoštovanja roka određenog za odgovor na prigovor.
6. **Povjerenstvo za reklamacije** u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača je drugostupanjsko tijelo formirano pri javnom isporučitelju vodnih usluga zasebno za tarifno područje Koprivnica i tarifno područje Križevci nadležno za rješavanje reklamacija potrošača, koji su nezadovoljni zaprimljenim odgovorom na prigovor prvostupanjskog tijela odnosno po isteku roka za dostavu odgovora na pisani prigovor ako potrošaču nije dostavljen odgovor u roku.

2. OSNIVANJE I SASTAV STRUČNOG TIJELA

Članak 4.

- (1) Članove stručnog tijela imenuje direktor Društva zasebno za tarifno područje Koprivnica i tarifno područje Križevci.
- (2) Mandat članovima stručnog tijela traje četiri (4) godine ili do opoziva, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.
- (3) Direktor Društva imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika odlukom o imenovanju članova stručnog tijela.
- (4) Stručno tijelo za prigovore potrošača za tarifno područje Koprivnica sastoji se od četiri (4) člana iz reda zaposlenih radnika Društva KOPRIVNIČKE VODE d.o.o., a prilikom zasjedanja moraju biti prisutna najmanje 3 (tri) člana.
- (5) Stručno tijelo za prigovore potrošača za tarifno područje Koprivnica sastoji se od tri (3) člana iz reda zaposlenika radnika Društva KOPRIVNIČKE VODE d.o.o. podružnica Vodne usluge Križevci, a prilikom zasjedanja moraju biti prisutna najmanje 2 (dva) člana.

Članak 5.

- (1) Članove Stručnog tijela opoziva direktor Društva.
- (2) Član Stručnog tijela može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:
 - Na vlastiti zahtjev,
 - Prestankom radnog odnosa u Društvu,
 - odlukom direktora Društva zbog bilo kojeg razloga.

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026. Str: 4/10

- (3) U slučaju razrješenja člana na njegovo mjesto imenuje se novi član Stručnog tijela. Tako imenovanom članu mandat traje do isteka mandata tog Stručnog tijela.

Članak 6.

- (1) Prigovor i Reklamacija podnosi se:

1. u poslovnim prostorijama Društva, putem pošte za tarifno područje Koprivnica: adresa KOPRIVNIČKE VODE d.o.o., Ulica Mosna 15a, Koprivnica; za tarifno područje Križevci adresa KOPRIVNIČKE VODE d.o.o. podružnica Vodne usluge Križevci, Donji Cubinec 30a, Križevci
2. putem elektroničke pošte: za tarifno područje Koprivnica (info@kcvode.hr); za tarifno područje Križevci (info@vukz.hr ili reklamacije@vukz.hr),
3. putem web forme na mrežnoj stranici Društva.

3. DJELOKRUG I NAČIN RADA STRUČNOG TIJELA

Članak 7.

- (1) Prigovor iz članka 3. stavak 1. točka 3. ovog Pravilnika razmatra Stručno tijelo.
- (2) O prigovoru iz stavka 1. ovog članka, odluku donosi Direktor, na prijedlog Stručnog tijela. Direktor donosi odluku kojom može:
1. Prihvatiti prigovor u korist potrošača
 2. Odbiti prigovor kao neosnovan,
 3. Odbaciti prigovor, ako je prigovor podnijela neovlaštena osoba.
- (3) Stručno tijelo obvezno je dostaviti odgovor potrošaču sukladno članku 10., stavak 6. Zakona o zaštiti potrošača u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.
- (4) Odgovor na prigovor dostavlja se potrošaču u pisanom obliku uz obavezno navođenje mogućnosti podnošenja reklamacije na dostavljeni odgovor Povjerenstvu za reklamacije potrošača.
- (5) Potrošač nezadovoljnim pisanim odgovorom na prigovor, može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu, kao drugostupanjskom tijelu, u roku od 15 dana od dana zaprimljenog odgovora.

4. OSNIVANJE I SASTAV POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Članak 8.

- (1) Povjerenstvo za reklamacije imenuje direktor Društva zasebno za tarifno područje Koprivnica i tarifno područje Križevci.

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026.
		Str: 5/10

- (2) Povjerenstvo za reklamacije potrošača za tarifno područje Koprivnica sastoji se od pet (5) članova:
- Četiri (4) člana iz reda zaposlenih radnika Društva KOPRIVNIČKE VODE d.o.o.,
 - Jednog (1) člana određuje udruga za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave.
- (3) Povjerenstvo za reklamacije potrošača za tarifno područje Križevci sastoji se od četiri (4) člana:
- tri (3) člana iz reda zaposlenika radnika Društva KOPRIVNIČKE VODE d.o.o. podružnica Vodne usluge Križevci,
 - Jednog (1) člana određuje udruga za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave.
- (4) Mandat članovima Povjerenstva traje četiri (4) godine ili do opoziva, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.
- (5) Direktor Društva imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva odlukom o imenovanju članova Povjerenstva.

Članak 9.

- (1) Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:
- Na vlastiti zahtjev,
 - Prestankom radnog odnosa kod Društva,
 - odlukom direktora Društva zbog bilo kojeg razloga.
 - na zahtjev udruge za zaštitu potrošača za člana Povjerenstva imenovanog na prijedlog iste, odnosno,
- (2) U slučaju razrješenja člana na njegovo mjesto imenuje se novi član Povjerenstva. Tako imenovanom članu mandat traje do isteka mandata tog Povjerenstva.

5. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 10.

- (1) Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.
- (2) Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača u trenutku podnošenja reklamacije.

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026. Str: 6/10

- (3) Povjerenstvo razmatra reklamacije potrošača nezadovoljnog odgovorom na pisani prigovor kojim prigovorom je potrošač iskazao svoje nezadovoljstvo ili o reklamacijama potrošača kojem nije dostavljen odgovor na pisani prigovor u propisanom roku.
- (4) Pisani prigovor iz prethodnog stavka ovog članka odnosi se na nezadovoljstvo pruženom uslugom ili poslovanjem Društva, a rješavanje kojeg prigovora je u nadležnosti Stručnog tijela za prigovore potrošača koje je dužno pisano odgovoriti u roku 15 dana od zaprimanja istog, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.
- (5) Po zaprimanju reklamacije Povjerenstvo je dužno, bez odgađanja, u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije.
- (6) Ako reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupati, Povjerenstvo je ovlašteno zatražiti dopunu od podnositelja reklamacije.
- (7) Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju putem pošte ili elektroničke pošte u roku od 30 dana od njenog zaprimanja.
- (8) U vezi s prigovorom, odnosno, reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio mogućnosti iz odredbi ovog članka, ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.
- (9) Reklamacijom u smislu odredaba ovog Pravilnika smatra se primjerice:
 - reklamacija na račun za pružanje javne usluge
 - reklamacija na kakvoću pružene javne usluge
 - reklamacija zbog ne pružanja ili nepotpunog pružanja javne usluge
 - i ostale reklamacije vezane uz pružanje javne usluge od strane Društva

Članak 11.

(1) Odlučivanjem o reklamaciji Povjerenstvo može:

1. Prihvatiti reklamaciju u korist 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,
2. Odbiti reklamaciju kao neosnovanu ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da ista nije osnovana, te o tome u svom odgovoru obavijestiti potrošača,
3. Odbaciti reklamaciju, ako je reklamacija podnesena nepravovremeno ili ako je reklamaciju podnijela neovlaštena osoba,
4. Zatražiti dopunu podataka, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka, o čemu se obavještava podnositelja reklamacije.

(2) U slučaju donošenja odluke Povjerenstva koja bi za posljedicu imala otpis dugovanja, Povjerenstvo je obvezno odluku dostaviti direktoru Društva, radi donošenja odluke o otpisu dugovanja.

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026.
		Str: 7/10

- (3) Odluku potpisuje predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.
- (4) Članovi Povjerenstva razmatraju osnovanost reklamacije na temelju primjenjivih pravnih propisa.
- (5) Odluka Povjerenstva mora biti obrazložena uz navođenje pravne norme na kojoj se ista temelji (zakon, odluka, opći uvjeti poslovanja, pravilnik i sl.).

6. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 12.

- (1) Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.
- (2) Povjerenstvo odlučuje na sjednicama.
- (3) Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu za vrijeme radnog vremena.

Članak 13.

- (1) Sjednice Povjerenstva saziva predsjednik ili njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.
- (2) Pozivi za sjednicu Povjerenstva zajedno sa pisanim materijalima bitnim za odlučivanje upućuju se članovima najkasnije 3 (tri) dana prije održavanja sjednice.

Članak 14.

- (1) Dnevni red sjednice predlaže predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.
- (2) Za izradu pisanih materijala za sjednicu zadužena je stručna osoba, radnik u Društvu iz Sektora iz domene prigovora/reklamacije.

Članak 15.

- (1) Povjerenstva se održavaju na adresi:
- Mosna ulica 15a, Koprivnica za tarifno područje Koprivnica;
 - Donji Cubinec 30a, Križevci za tarifno područje Križevci.
- (2) Sjednici Povjerenstva mogu prisustvovati ostali Rukovoditelji Društva, koji nisu članovi Povjerenstva, ovisno o pojedinom pitanju o kojem se odlučuje.
- (3) Na sjednicu Povjerenstva može se pozvati podnositelja reklamacije, ukoliko to smatra potrebnim za donošenje odluke.

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026.
		Str: 8/10

7. RAD NA SJEDNICI

Članak 16.

- (1) Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva.
- (2) Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi da li su ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

Članak 17.

- (1) Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane Udruge za zaštitu potrošača.
- (2) Ukoliko predstavnik potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana prije zakazane sjednice obavijestiti predsjednika Povjerenstva kako bi se mogla zakazati nova sjednica.
- (3) Predstavnik udruge za zaštitu potrošača može u pisanom obliku opunomoćiti člana svoje udruge da ga pravovaljano zastupa u radu Povjerenstva, pod uvjetom da najkasnije 1 (jedan) dan prije namjeravanog održavanja sjednice o tome obavijesti ostale članove Povjerenstva.
- (4) Ukoliko na sjednici povjerenstva koja je ponovno sazvana nakon odgode nije prisutan predstavnik udruge za zaštitu potrošača, Povjerenstvo može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana.

Članak 18.

- (1) Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem.
- (2) Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova od ukupnog broja članova.
- (3) Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

8. ZAPISNIK SA SJEDNICE

Članak 19.

- (1) O radu na sjednici vodi se zapisnik.
- (2) Zapisnik vodi član Povjerenstva kojeg imenuje Predsjednik Povjerenstva.
- (3) Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavezno:
 1. Redni broj sjednice Povjerenstva,
 2. Datum i mjesto održavanja sjednice,
 3. Imena i prezimena prisutnih osoba na sjednici,
 4. Vrijeme početka i završetka sjednice,

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026.
		Str: 9/10

5. Utvrđeni dnevni red,
6. Raspravu po točkama dnevnog reda,
7. Odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasovanja.

Članak 20.

- (1) Zapisnik sa sjednice potpisuju svi članovi Povjerenstva.
- (2) Jedan primjerak zapisnika sa sjednice dostavlja se direktoru Društva.

9. JAVNOST RADA

Članak 21.

- (1) Sjednicama Povjerenstva može prisustvovati podnositelj reklamacije.
- (2) Podnositelji reklamacija mogu prisustvovati samo dijelu sjednice u kojem se raspravlja o njihovoj reklamaciji.
- (3) Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu ili dio sjednice proglasi zatvorenom zbog reklamacije koja je proglašena poslovnom tajnom.

10. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 22.

- (1) Članovima Povjerenstva nije dopušteno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati reklamacije potrošača, rad Povjerenstva i donijete odluke.
- (2) Za kontakt s javnošću i davanje izjava o radu Povjerenstva ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik.
- (3) Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad na sjednicama u iznosu od 30 eur neto po sjednici kojoj prisustvuje.
- (4) Članovi Povjerenstva iz reda zaposlenih ne ostvaruju pravo na naknadu iz prethodnog stavka.

11. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 23.

- (1) Tijekom trajanja postupka povodom uložene reklamacije potrošača, Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje javne usluge sve do okončanja postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pruženu javnu uslugu, osim u slučaju raskida ugovora s Društvom ili u drugim slučajevima predviđenima zakonom.

	PRAVILNIK O RADU STRUČNOG TIJELA ZA PRIGOVORE POTROŠAČA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA	KLASA: 050-01/26-01/69
		URBROJ: 2137-1-2-26-01
		U1-PR-5/2
		15.05.2026.
		Str: 10/10

(2) Do okončanja postupka odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

(3) U slučaju rješavanja reklamacije u korist podnositelja reklamacije, Društvo ne može obračunati zatezne kamate, a koje su riješene u korist podnositelja reklamacije.

Članak 24.

(1) Stručna služba Društva skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.

(2) Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se jedanaest godina u arhivi Društva.

Članak 25.

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

(2) Ova Odluka objaviti će se na oglasnoj ploči Društva i na internet stranici www.kcvode.hr i www.vukz.hr

(3) Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača, Broj: 455/2021 od 29.01.2021 godine koju su donijele Koprivničke vode d.o.o. Koprivnica.

(4) Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Poslovnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača, Križevci, rujan, 2019., I. Izmjene Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača, Križevci, studeni 2024. godine, II. Izmjene Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača, Križevci, srpanj 2025. godine koju su donijele Vodne usluge d.o.o. Križevci.

DIREKTOR:

Zdravko Petras, mag.ing.aedif.



KOPRIVNIČKE VODE d.o.o.
vodoopskrba i odvodnja
KOPRIVNICA 1