

Na temelju članka 56. i 60. Društvenog ugovora društva **MEĐIMURSKE VODE d.o.o.** Čakovec, **UPRAVA** Društva, donosi dana 30.05.2014. godine, slijedeći

## **PRAVILNIK O POSTUPKU I NAČINU RJEŠAVANJA REKLAMACIJA**

### Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se postupak i način rješavanja reklamacija potrošača odnosno korisnika vodnih usluga opskrbe pitkom vodom i odvodnje otpadnih voda, a koje obavlja isporučitelj ovih usluga, Međimurske vode d.o.o. Čakovec.

### Članak 2.

Pod potrošačem odnosno korisnikom vodnih usluga opskrbe pitkom vodom i odvodnje otpadnih voda, podrazumijevaju se sve fizičke i pravne osobe koje su priključene na vodoopskrbni sustav, odnosno na sustav za odvodnju otpadnih voda.

Pod reklamacijom smatraju se sve vrste prigovora, pritužbi i slični podnesci podneseni od strane potrošača, a usmjereni na njihovu zaštitu u svezi opskrbe pitkom vodom i odvodnjom otpadnih voda.

### Članak 3.

U svrhu zaštite potrošača odnosno u svrhu preventivnog djelovanja i sprječavanja povreda njihovih prava, u Međimurskim vodama d.o.o. kao isporučitelju vodnih usluga iz članka 1. ovog Pravilnika, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, djeluju Odjel odnosa s korisnicima, te Povjerenstvo za reklamacije potrošača.

### Članak 4.

Svaki potrošač koji smatra da je isporukom vodne usluge opskrbe pitkom vodom i odvodnjom otpadnih voda, na bilo koji način povrijeđeno neko njegovo pravo kao potrošača odnosno korisnika ovih vodnih usluga, ima pravo podnijeti isporučitelju ovih usluga prigovor, pritužbu, žalbu odnosno drugu vrstu reklamacije i to neposredno tj. usmeno ili pisanim podneskom, u skladu s odredbama ovog Pravilnika. Postupak rješavanja reklamacija je hitan.

### Članak 5.

Usmene reklamacije potrošač može podnijeti :

- na primljeni obračun potrošnje vode odnosno na mjesečni račun za potrošnju vode,
- na izračun mjesečne akontacije za plaćanje potrošnje vode,
- na očitavanje vodomjera potrošača,
- na kvalitetu isporučene pitke vode,
- na druge nepravilnosti u svezi obračuna i plaćanja potrošnje vode odnosno odvodnje otpadnih voda.

### Članak 6.

Usmene reklamacije, osim reklamacije na kvalitetu isporučene pitke vode, potrošač podnosi Odjelu odnosa s korisnicima.

Odjel odnosa s korisnicima odnosno referent u ovom odjelu nastojati će dati potrošaču odmah usmeni odgovor na primljenu reklamaciju, a ako to nije moguće iz razloga što odgovor na reklamaciju zahtjeva određeno vrijeme za proučavanje dokumentacije ili utvrđivanja drugih činjenica u svezi s reklamacijom, službujući referent naručiti će potrošača na određeni dan, ne dulji od 8 dana od primitka usmene reklamacije, a kada će potrošaču dati objašnjenje odnosno odgovor na primljenu usmenu reklamaciju.

Ako potrošač nije zadovoljan usmenim odgovorom, referent u Odjelu odnosa s korisnicima poučiti će potrošača da može podnijeti pismenu reklamaciju za isto pitanje Povjerenstvu za reklamacije potrošača.

#### Članak 7.

Ukoliko potrošač prigovara na neuobičajenu visinu potrošnje vode po godišnjem obračunu odnosno računu, zbog nekontroliranog istjecanja vode, a zbog puknuća cijevi, kvara na vodomjeru ili drugog kvara na instalacijama potrošača, takav prigovor rješava Povjerenstvo isporučitelja vodnih usluga, a koje se sastoji od voditelja Odjela odnosa s korisnicima, kao predsjednikom, te voditelja odjela vodoopskrbe i voditelja Sektora pravnih i općih poslova, kao članovima.

Ukoliko je potrošač nezadovoljan rješidbom prigovora od strane Povjerenstva iz prethodnog stavka, voditelj Odjela odnosa s korisnicima poučiti će potrošača da može podnijeti prigovor Povjerenstvu za reklamacije potrošača u Međimurskim vodama d.o.o., u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Prigovor iz stavka 1. i 2. ovog članka potrošač je dužan podnijeti u pisanom obliku.

#### Članak 8.

Ukoliko potrošač ima prigovor na kvalitetu isporučene pitke vode odnosno na fizikalno-kemijsku i mikrobiološku ispravnost vode, takav prigovor u pisanom obliku ili usmeno potrošač upućuje odnosno zaprimljeni pismeni prigovor odmah se dostavlja organizacijskoj jedinici Laboratorij.

Voditelj laboratorija dužan je odmah nakon primitka prigovora poduzeti mjere radi uzimanja uzorka vode i njene analitičke analize, te o poduzetim radnjama radi otklanjanja eventualnih nedostataka obavijestiti potrošača.

Ukoliko je potrošač i dalje nezadovoljan poduzetim radnjama odnosno i dalje ima prigovor na kvalitetu isporučene robe, ima pravo podnijeti prigovor Povjerenstvu za reklamacije potrošača.

#### Članak 9.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača dužno je postupati odnosno rješavati reklamacije potrošača samo ako su podnijete u pisanom obliku i to neposredno Povjerenstvu ili na način opisan u članku 6. 7. i 8. ovog Pravilnika.

Primljene reklamacije Povjerenstvo je dužno riješiti, te dati pisani odgovor na reklamaciju potrošača u roku od najviše 5 dana od primitka reklamacije.

Rješidba reklamacije od strane Povjerenstva je konačna, a ukoliko je potrošač nezadovoljan odlukom Povjerenstva može tražiti zaštitu svojih prava pred nadležnim državnim organima.

#### Članak 10.

Sve što nije rečeno ovim Pravilnikom, a vezano je uz rješavanje reklamacija potrošača, rješavati će se odlukom direktora Društva ili po njemu ovlaštene osobe.

#### Članak 11.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o postupku i načinu rješavanja reklamacija od 07.01.2007.

UPRAVA :  
Vladimir Topolnjak, dipl.ing.