

Datum:

**01. listopada 2024.**

Sukladno čl. 25. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15, 14/19, u daljnjem tekstu; Zakon) direktor dana 01. Listopada 2024. godine donosi

**ODLUKU O IMENOVANJU POVJERENSTVA ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA POTROŠAČA –  
KORISNIKA JAVNIH ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

**Članak 1.**

Ovom Odlukom imenuje se Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača Akton d.o.o., pružatelja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga na području Republike Hrvatske, unutarnje ustrojstvo, djelokrug rada, ovlasti i način donošenja Odluka Povjerenstva.

**Članak 2.**

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača (u daljnjem tekstu; Povjerenstvo) je drugostupanjsko tijelo nadležno za rješavanje prigovora potrošača na prvostupanjske odluke, rješenja ili odgovore isključivo u svezi pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Akton d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo) koje sukladno članku 24. Zakona o zaštiti potrošača obuhvaćaju sljedeće gospodarske djelatnosti:

1. Telekomunikacijske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

**Članak 3.**

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača se sastoji od 3 (slovima: tri) osobe. Ovom Odlukom imenuju se 3 (slovima: tri) člana Povjerenstva, 2 (slovima: dva) u funkciji predstavnika Društva iz redova zaposlenika i 1 (slovima: jedan) predstavnik Udruge za zaštitu potrošača:

1. Sanita Mujanić, Predsjednica
2. Mirela Ramhanović, Član
3. Silvije Černeli, Član Udruge za zaštitu potrošača imenuje se u skladu s čl. 25. st. 6. Zakona o zaštiti potrošača

**Članak 4.**

Sjedište Povjerenstva nalazi se na adresi ureda Društva na adresi Bani 75, 10000 Zagreb.

**Povezujemo regiju sa svijetom**

#### Članak 5.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti:

- Opozivom Direktora Društva,
- Prestankom radnog odnosa,
- Na vlastiti zahtjev,
- Iz drugog opravdanog razloga

#### Članak 6.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača. Po primitku odgovora na pisani prigovor, potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu. Reklamacije potrošači mogu podnijeti pisanim putem:

- Osobno u prostorijama Akton d.o.o. na adresi Bani 75, 10000 Zagreb
- Putem pošte na adresu: Akton d.o.o., Bani 75, 10000 Zagreb
- Putem emaila na adresu: [prigovori@Akton.hr](mailto:prigovori@Akton.hr)

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno uklanjanja njezinih nedostataka. Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača dužno je profesionalno, objektivno i cjelovito pristupiti rješavanju svake pisane reklamacije zaprimljene na propisani način sa obvezom donošenja konačne odluke.

#### Članak 7.

Temeljem čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača, reklamacije potrošača podnose se Društvu u pisanom obliku u skladu sa Obavijesti o načinu podnošenja prigovora potrošača koja je dostupna i javno objavljena u uredima Društva i na web stranici [www.akton.hr](http://www.akton.hr) kao i na izdanim računima. O podnesenom prigovoru Stručna služba Društva kao prvostupanjsko tijelo mora odgovoriti podnositelju istog u pisanom obliku u roku od 15 dana od primitka prigovora odnosno uklanjanja nedostataka. Odgovor na prigovor u pisanom obliku dostavlja se podnositelju istog navodeći mogućnost podnošenja reklamacije na dostavljeni odgovor Povjerenstvu. Nakon primitka odgovora na pisani prigovor, potrošač – korisnik javne usluge može podnijeti pisanu reklamaciju Povjerenstvu koje je dužno istu razmotriti i donijeti drugostupanjsku odluku najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno datuma otklanjanja nedostataka u reklamaciji (ukoliko je reklamacija bila nejasna, nepotpuna i za istu zatražena nadopuna). Ako je reklamacija nepotpuna ili nejasna, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti pisanim putem uklanjanje nedostataka i dopunu u roku od 15 dana od dana primitka pod uvjetom da je podnositelj ostavio potpune i točne kontakt podatke. U navedenom slučaju rok za rješavanje nadopunjene reklamacije započinje teći od datuma kada je ista naknadno zaprimljena na propisani način.

**Povezujemo regiju sa svijetom**

#### Članak 8.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača obvezuje se na prvoj sjednici imenovati predsjednika i zamjenika Povjerenstva. Predsjednik i zamjenik predsjednika te članovi Povjerenstva imenuju se na neodređeno vrijeme s mogućnošću opoziva.

#### Članak 9.

Predsjednik Povjerenstva a u slučaju njegova odsustva Zamjenik, sazivaju po potrebi sjednice Povjerenstva i predsjedaju istima. Sjednica Povjerenstva održava se isključivo u uvjetima postignutog kvoruma. Poziv za sjednicu dostavlja se minimalno 3 radna dana prije planirane sjednice putem elektroničke pošte ili osobno na adresu članova Povjerenstva. Sjednice Povjerenstva mogu biti organizirane i kao elektronske sjednice. Poziv za sjednicu mora sadržavati dnevni red, prijedloge odluka te pripadajući materijal nužan za analizu i detaljno razmatranje reklamacija koje su predmet donošenja odluka.

#### Članak 10.

Sjednice Povjerenstva nisu otvorene za javnost. Predsjednik Povjerenstva a u njegovoj odsutnosti Zamjenik, može pozvati podnositelja reklamacije na sjednicu ukoliko smatra da će iznošenje podnositelja u znatnome doprinijeti objektivnosti uvida u cjelokupni spis reklamacije ( Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo u dijelu sjednice u kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njegovoj reklamaciji). Predsjednik Povjerenstva a u njegovoj odsutnosti Zamjenik, može pozvati druge predstavnike Društva ili vanjske stručnjake bez prava glasovanja u svrhu iznošenja dodatnih obrazloženja u svezi pojedinih reklamacija sve u cilju meritornog odlučivanja Povjerenstva.

#### Članak 11.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga ovlašteno je:

- Preinačiti prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor u cijelosti ili djelomično;
- Prihvatiti u cijelosti ili djelomično reklamaciju u korist Podnositelja;
- Potvrditi prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- Odbaciti reklamaciju ako ista nije podnesena od ovlaštene osobe, ako ista nije podnesena pravodobno ili je ista manjkava ili podnositelj reklamacije ne otkloni nedostatke u određenom roku ili ako je o istoj reklamaciji već donesena odluka Povjerenstva;
- U slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, rješenja ili odgovora, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka u kojem slučaju se može produžiti rok za najviše 8 dana a o čemu se obavještava podnositelja reklamacije (u navedenom slučaju obveza je prvostupanjskog tijela dostaviti Predsjedniku Povjerenstva bez odlaganja sve potrebne dopune dokumentacije ili pisano očitovanje na traženi zahtjev)

**Povezujemo regiju sa svijetom**

**AKTON** d.o.o. za proizvodnju, trgovinu i usluge

Bani 75, Buzin, 10 010 Zagreb, Hrvatska • OIB: 68125341711 • Matični broj: 1864688 • PDV broj: HR68125341711  
Transakcijski račun: Raiffeisenbank Austria d.d.:2484008-1102851180, IBAN:HR6924840081102851180, SWIFT:RZBHHR2X  
Upisan kod Trgovačkog suda u Zagrebu, RegistarSKI uložak MBS 080478396 • Temeljni kapital: 287.000,00 kn uplaćen u cijelosti  
Direktor: Željko Beker

**Akton d.o.o.**

Bani 75, Buzin  
10 010 Zagreb, Hrvatska

**T:** +385 1 8000 905

**F:** +385 1 8000 915

**E:** info@akton.hr

**www.akton.hr**



**Članak 12.**

Povjerenstvo donosi konačne odluke većinom glasova. Predsjednik Povjerenstva obvezuje se u pisanoj formi obavijestiti Direktora / Predsjednika Uprave Društva o konačnim odlukama Povjerenstva radi daljnjeg postupanja prema korisniku javne usluge i možebitnim budućim zaduženjima. Potrošač – korisnik javne elektroničke komunikacijske usluge može pokrenuti postupak pred nadležnim tijelom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na drugostupanjsku odluku Povjerenstva kao daljnji pravni postupak u zaštiti svojih prava. U skladu s Zakonom o zaštiti potrošača, Društvo neće pokretati postupke prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u svezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima po osnovi javne usluge.

**Članak 13.**

Članovi Povjerenstva nisu ovlašteni iznositi svoje odluke u javnosti, komentirati javno reklamacije potrošača ili odluke Povjerenstva. Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt sa javnošću i davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva.

**Članak 14.**

Povjerenstvo je dužno voditi i čuvati sve reklamacije potrošača i cjelokupnu dokumentaciju o radu Povjerenstva u periodu od 5 (slovima: pet) godina u pismohrani Društva.

**Članak 15.**

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

**Članak 15.**

Danom stupanja na snagu ove Odluke prestaje važiti Odluka o osnivanju povjerenstva koja je vrijedila do tada.

**Članak 16.**

Ova Odluka objavit će se na oglasnoj ploči Društva.

Za Akton d.o.o.

 **Akton**  
AKTON d.o.o. ZAGREB

Željko Beker, direktor

**Povezujemo regiju sa svijetom**

AKTON d.o.o. za proizvodnju, trgovinu i usluge

Bani 75, Buzin, 10 010 Zagreb, Hrvatska • OIB: 68125341711 • Matični broj: 1864688 • PDV broj: HR68125341711

Transakcijski račun: Raiffeisenbank Austria d.d.:2484008-1102851180, IBAN:HR6924840081102851180, SWIFT:RZBHHR2X

Upisan kod Trgovačkog suda u Zagrebu, Registarski uložak MBS 080478396 • Temeljni kapital: 287.000,00 kn uplaćen u cijelosti

Direktor: Željko Beker

**Akton d.o.o.**

Bani 75, Buzin

10 010 Zagreb, Hrvatska

**T:** +385 1 8000 905

**F:** +385 1 8000 915

**E:** info@akton.hr

**www.akton.hr**