

PRAVILNIK

**o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača korisnika usluga
prijevoza putnika u javnom prometu Promet d.o.o.**

Na temelju članka 25. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15 i 14/19) i članka 33. i 35. Društvenog ugovora o usklađenju Promet d.o.o., Uprava Društva donosi dana 01.03.2019. g.

PRAVILNIK

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača korisnika usluga prijevoza putnika u javnom prometu Promet d.o.o.

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača korisnika usluga prijevoza putnika u javnom prometu Promet d.o.o. (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarne ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja u vezi Povjerenstva za reklamacije potrošača korisnika usluga prijevoza putnika u javnom prometu Promet d.o.o. (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo), nadležnog za postupanje po reklamacijama potrošača vezanim za usluge koje se pružaju potrošačima u trgovačkom društvu Promet d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo).

Članak 2.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

Članak 3.

Pravilnikom se uređuje:

- sastav, imenovanje članova Povjerenstva i Predsjednika Povjerenstva
- djelokrug, način rada i sjedište Povjerenstva
- prava i obveze članova Povjerenstva
- suradnja sa stručnim službama Društva

II. OSNIVANJE POVJERENSTVA

Članak 4.

Povjerenstvo se osniva odlukom Uprave Društva.

Povjerenstvo je sastavljeno od pet članova od kojih je jedan Predsjednik Povjerenstva.

Članovi Povjerenstva biraju se na način da:

- četiri člana Povjerenstva određuju se iz reda zaposlenika Društva
- jedan član Povjerenstva određuje se iz udruge za zaštitu potrošača.

Članove Povjerenstva imenuje se i razrješava odlukom Uprave Društva.

Odlukom Uprave kojom se imenuju članovi Povjerenstva određuje se i koja od tih osoba će obavljati funkciju Predsjednika Povjerenstva.

Članovi Povjerenstva biraju se na mandat od četiri godine, a isti članovi mogu biti ponovno imenovani na sljedeće mandatno razdoblje.

Član Povjerenstva može biti razriješen i prije isteka mandata odlukom Uprave.

U slučaju razrješenja člana, na njegovo mjesto se Odlukom Uprave imenuje drugi član Povjerenstva.

Članu Povjerenstva imenovanom iz reda zaposlenika Društva mandat završava i prestankom radnog odnosa u Društvu.

Sjedište Povjerenstva je u Splitu, Hercegovačka 20.

III. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 5.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.

Povjerenstvo raspravlja o reklamacijom potrošača nezadovoljnog odgovorom na pisani prigovor, kojim prigovorom je potrošač iskazao svoje nezadovoljstvo.

Pisani prigovor iz prethodnog stavka ovog članka odnosi se na nezadovoljstvo kupljenim proizvodom ili pruženom uslugom, rješavanje kojeg je u nadležnosti stručnih službi Društva, a iste su dužne odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od zaprimanja istog.

Povjerenstvo nije nadležno za odlučivanje o drugim zahtjevima izuzev navedenog u ovom članka odnosno nije nadležno za rješavanje reklamacija koje se ne smatraju javnim uslugama u smislu Zakona o zaštiti potrošača ili prigovora iz stavka 3. ovog članka, a po kojima postupaju stručne službe Društva.

Članak 6.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog Pravilnika smatra se:

- reklamacija na visinu računa pružene javne usluge
- reklamacija na kvalitetu pružene javne usluge
- reklamacija zbog nepružanja/nepotpunog pružanja javne usluge
- ostale reklamacije vezane za pružanje javne usluge od strane Društva.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku, uključujući elektronsku poštu.

Članak 7.

Reklamaciju potrošač podnosi izravno Povjerenstvu, po primitku odgovora na pisani prigovor i to samo za prigovor koji se odnosio na javne usluge u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

U slučaju da Povjerenstvo izravno primi prigovor koji se odnosi na nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu, odmah ga prosljeđuje za to nadležnoj službi Društva.

Članak 8.

Ukoliko reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupiti, Povjerenstvo je ovlašteno od podnositelja reklamacije zatražiti dopunu ili otklanjanje bilo kakvih drugih nedostataka u roku koji mu odrede.

Ukoliko reklamacija ne sadrži sve elemente kako bi se po istoj moglo postupiti, Povjerenstvo može zatražiti dopunu i od strane stručnih službi Društva, dostavom pripadajuće dokumentacije u vezi prigovora potrošača i odgovora na taj prigovor ili druge potrebne dokumentacije. Ukoliko Povjerenstvo smatra potrebnim raspolagati bilo kojom informacijom u vezi pružanja javne usluge, a sve za potrebe postupka razmatranja reklamacije potrošača, može tu informaciju zatražiti od bilo koje stručne službe ili druge organizacijske cjeline Društva.

Članak 9.

Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od zaprimanja iste.

Po okončanju postupka razmatranja reklamacije, Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja zaključi da za to postoje opravdani razlozi, u kojem slučaju će, u svom odgovoru, potrošača obavijestiti da će biti poduzete odgovarajuće mjere za otklanjanje nepravilnosti odnosno da će Društvo postupiti u cilju zaštite njegovih potrošačkih prava, uz navođenje, ukoliko je to moguće, konkretnih radnji i mjera koje će biti poduzete;

- ne prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja zaključi da za to postoje opravdani razlozi, u kojem slučaju će, u svom odgovoru o tome obavijestiti potrošača.

Svoj zaključak o prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije, a po provedenom postupku razmatranja reklamacije, Povjerenstvo donosi u formi odgovora potrošaču. Po svom sadržaju, taj odgovor ne može biti odluka o oprostima duga ili obročnoj otplati duga.

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom tijekom radnog vremena.

Predsjednik Povjerenstva dužan je voditi računa o tome da se na sve predstavke potrošača odgovori na vrijeme te da se u skladu s time sazivaju sjednice Povjerenstva u radno vrijeme.

Predsjednik Povjerenstva može sazvati i telefonsku sjednicu ukoliko za to postoje opravdani razlozi.

Sjednice saziva Predsjednik Povjerenstva.

Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se, u pravilu, najkasnije 8 dana prije održavanja sjednice.

Članak 11.

Dnevni red sjednice predlaže Predsjednik.

Prilikom pripreme pisanih materijala za sjednicu Predsjednik Povjerenstva je ovlašten tražiti suradnju stručnih službi i drugih organizacijskih jedinica Društva, iz čijeg djelokruga rada je konkretna reklamacija.

Članak 12.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u sjedištu Povjerenstva.

Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati kao izvjestitelji, predstavnici stručne službe pružatelja usluga, ukoliko je to potrebno zbog razjašnjenja predmeta reklamacije.

Članak 13.

Među članovima Povjerenstva, Predsjednik Povjerenstva određuje osobu koja će obavljati administrativne poslove Povjerenstva.

Član Povjerenstva iz prethodnog stavka poslove obavlja u dogovoru s Predsjednikom Povjerenstva.

Članak 14.

Sjednicom Povjerenstva predsjedava Predsjednik Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva dužan je, prije otvaranja sjednice, utvrditi jesu li ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane udruge za zaštitu potrošača.

Ukoliko predstavnik potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je, najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu, izvijestiti Predsjednika Povjerenstva o nemogućnosti prisustvovanja, kako bi poziv za sjednicu, zajedno s pripadajućim materijalom, bio dostavljen njegovom zamjeniku na vrijeme, tj. najmanje dva dana prije održavanja sjednice.

Za pravovremenu dostavu poziva predstavniku potrošača odgovoran je predstavnik potrošača ukoliko ne postupi u skladu s gore navedenim.

Ukoliko na sjednici Povjerenstva koja se drugi put saziva nije prisutan predstavnik potrošača ili njegov zamjenik, Povjerenstvo može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana.

Članak 15.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnima na sjednici, riječ daje Predsjednik Povjerenstva.

Članak 16.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem. Odluke se donose natpolovičnom većinom glasova nazočnih članova. Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 17.

Kada su sve točke dnevnog reda raspravljene, Predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu. Predsjednik Povjerenstva može, iz opravdanih razloga, prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu. Predsjednik Povjerenstva dužan je obrazložiti odluku iz prethodnog stavka, a član Povjerenstva iz članka 13. Pravilnika obrazloženje unosi u zapisnik.

Članak 18.

Povjerenstvo je dužno odluku na uloženu reklamaciju dostaviti potrošaču najkasnije u roku od 15 dana od njezina donošenja.

Članak 19.

O radu na sjednici vodi se Zapisnik. Član Povjerenstva zadužen za administrativne poslove vodi zapisnik.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a isti mora sadržavati:

– redni broj sjednice Povjerenstva

- datum i mjesto održavanje sjednice
- imena i prezimena nazočnih i nenazočnih članova Povjerenstva, kao i ostalih osoba nazočnih na sjednici
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge o raspravljanim točkama dnevnog reda
- donesene zaključke o prihvaćenju ili neprihvaćanju pojedine reklamacije s bilješkom o glasovanju
- bitan sadržaj raspravljanja

Zapisnik potpisuje Predsjednik Povjerenstva.

Članak 20.

Ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije, sjednicama Povjerenstva mogu prisustvovati predstavnici stručnih službi pružatelja usluge, ali bez prava glasa pri izradi odgovora na reklamaciju potrošača.

Sjednicama Povjerenstva mogu prisustvovati i drugi predstavnici Društva, ukoliko su pozvani, a sve za potrebe razjašnjenja predmeta reklamacije i davanja odgovora na reklamaciju potrošača.

Ostale osobe ne smiju prisustvovati sjednicama Povjerenstva.

IV. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 21.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno u javnost iznositi odgovore Povjerenstva niti sadržaj rasprava sa sjednica. Zabranjeno im je komentirati zahtjeve potrošača i rad Povjerenstva, a osobito su dužni štiti osobne podatke svih stranaka koje su se obratile Povjerenstvu jer su takvi podaci tajni.

U vezi rada Povjerenstva, za kontakt s Upravom/odgovornim osobama Društva, ovlašten je isključivo Predsjednik Povjerenstva.

Članak 22.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu u iznosu od 150 kn neto po sjednici kojoj je nazočan.

Članak 23.

Povjerenstvo ima obvezu jednom godišnje podnijeti izvješće o rezultatima svog rada Upravi Društva.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 24.

Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je Predsjednik Povjerenstva.

Članak 25.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se na isti način kao i Pravilnik.

Članak 26.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči Društva.

Predsjednik Uprave:

Miroslav Delić, dipl. iur.



PROMET d.o.o.
SPLIT Hercegovačka 20

PROMET d.o.o. SPLIT
Broj: 3170/7
Datum: 01.03.2019