

Na temelju članka 26. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) i Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača (datum klasa ili što imate) Pulapromet d.o.o. dana 15.12.2023. donosi

POSLOVNIK o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača Društva (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Ovaj Poslovnik posebno uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva,
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva,
- sjedište Povjerenstva,
- ulogu Stručne službe Društva,
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva,
- javnost rada Povjerenstva,
- završne odredbe.

Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od 3 člana:

- dva člana imenuje direktor Društva,
- jednog člana imenuje Udruga za zaštitu potrošača.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa kod predlagatelja,
- iz drugog opravdanog razloga (lažiranje sjednica, stegovna mjera, kazneno djelo, smrt i sl.).

Članak 4.

Povjerenstvo na konstituirajućoj sjednici izabire predsjednika Povjerenstva između imenovanih osoba. Predsjednik Povjerenstva predsjedava sjednicama istoga.

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je na adresi Starih statuta 1a, Pula.

Članak 6.

Stručna služba Društva u smislu ovog Poslovnika predstavlja službu u čijem se djelokrugu nalazi predmet reklamacije.

Članak 7.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku.

Ako je reklamacija manjkava, Stručna služba Društva će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana primitka iste.

O podnesenoj reklamaciji Stručna služba Društva, kao prvostupanjsko tijelo, treba odgovoriti podnositelju iste u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka.

Odgovor na reklamaciju u pisanom obliku dostavlja se podnositelju iste navodeći mogućnost podnošenja prigovora na dostavljeni odgovor Povjerenstvu.

Članak 8.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti prijevoz putnika u javnom prometu.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana primitka iste.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka i dostaviti odluku podnositelju reklamacije u roku iz članka 13. stavak 3. ovog Poslovnika.

Članak 9.

Po reklamaciji podnositelja Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja,
- potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka, u kojem slučaju se rok iz članka 8. stavak 4. ovog Pravilnika produljuje za najviše 8 dana, a o čemu se obavještava podnositelja reklamacije. Odluke Povjerenstva su konačne. Protiv odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i/ili sudskom postupku.

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva po potrebi saziva predsjednik Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku saziv sjednice Povjerenstva uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloga sazivanja, o čemu predsjednik donosi odluku u roku od 5 dana od dana dostavljenog prijedloga.

Poziv za sjednicu, između ostalog, obavezno mora sadržavati: dnevni red, prijedloge odluka te pripadajući materijal bitan za odlučivanje.

Poziv za sjednicu ostali članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije 3 radna dana prije dana održavanja sjednice.

Članak 11.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi ili njihovi zamjenici. Ako sjednici ne mogu biti nazočni član Povjerenstva ili njegov zamjenik, predlagatelj istih iz članka 3. stavak 1. ovog Poslovnika može u pisanom obliku opunomoćiti drugog radnika da pravovaljano zastupa spriječenog člana Povjerenstva u radu sjednice.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice,

koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice.

Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

Članak 12.

Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu proglašava zatvorenom zbog reklamacije čijim bi se iznošenjem povrijedila Poslovna tajna Društva i koja je proglašena tajnom sukladno Zakonu o tajnosti podataka (NN, br. 79/07, 86/12).

Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu pozvati potrošača, podnositelja reklamacije ukoliko to smatra svrsishodnim za donošenje odluke, ali na to nije obavezan.

Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo onom dijelu sjednice Povjerenstva na kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njegovoj reklamaciji.

Članak 13.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme Društva, u prostorijama Društva.

Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica), u tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana od dana održavanja sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika.

Članak 14.

Za rad u Povjerenstvu vanjski član Povjerenstva ostvaruje pravo na naknadu u neto iznosu 26,55 € po održanoj sjednici na kojoj je prisutan.

Članak 15.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se 5 godina u pismohrani Društva.

Članak 16.

Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik. Tumačenje odredaba ovog Poslovnika daje Povjerenstvo nakon zauzetog stajališta na svojoj sjednici.

Članak 17.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

Objavljeno na oglasnoj ploči i internetskim stranicama Društva dana 01.01.2024. godine.

Direktor

Tomislav Josipović, dipl.oec.

