

autotransport sibenik

**PRAVILNIK O RADU POVJERENSTVA
ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA KORISNIKA USLUGE
PRIJEVOZA PUTNIKA U JAVNOM PROMETU**

Temeljem Statuta Autotransport d.d. Šibenik i članka 26. Zakona o zaštiti potrošača član uprave - direktor donosi dana 17. svibnja 2022.

PRAVILNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA KORISNIKA USLUGE PRIJEVOZA PUTNIKA U JAVNOM PROMETU

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug ovlasti, način rada i druga pitanja vezano za rad Povjerenstva za reklamacije potrošača vezano za uslugu prijevoza putnika u javnom prometu.

Članak 2.

Ovim Pravilnikom uređuje se:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva,
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva,
- sjedište Povjerenstva,
- suradnja sa stručnim službama Društva,
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica i
- prava i obveze članova Povjerenstva.

OSNIVANJE, SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo se osniva odlukom uprave društva.

Članove i zamjenike Povjerenstva imenuje se tako da jednog člana i zamjenika Povjerenstva predlaže udruga za zaštitu potrošača, a dva člana i dva zamjenika Povjerenstva imenuju se iz reda zaposlenih radnika Društva.

Članove Povjerenstva imenuje se i razrješava odlukom uprave društva.

Mandat članova Povjerenstva traje do donošenja odluke o razrješenju.

IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA POVJERENSTVA

Članak 4.

Odlukom uprave društva o imenovanju članova Povjerenstva određuje se i predsjednik odnosno zamjenik predsjednika Povjerenstva.

SJEDIŠTE

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je u Šibeniku, V. Škorpika 6.

DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 6.

Povjerenstvo obavlja poslove sukladno Zakonu o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se regulira zaštita potrošača bez naknade.

Povjerenstvo raspravlja o reklamacijama potrošača nezadovoljnog odgovorom na pisani prigovor.

Pisani prigovor iz prethodnog stavka ovog članka odnosi se na nezadovoljstvo pruženom uslugom prijevoza putnika u javnom prometu, a na koji postoji obveza od odgovaranja u roku od 15 dana od dana zaprimanja istog.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na prijevoz putnika u javnom prometu.

Članak 7.

Reklamacije potrošača podnose se poštom na adresu sjedišta društva, na e-mail adresu ili osobno u poslovnim prostorijama društva.

Članak 8.

Potrošač podnosi reklamaciju Povjerenstvu nakon primitka pisanog odgovora na prigovor koji se odnosio na uslugu prijevoza putnika u javnom prometu u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

Ukoliko reklamaciju iz prethodnog stavka ovog članka zaprimi neka druga stručna služba društva ista je dužna odmah reklamaciju sa svom pripadajućom dokumentacijom uputiti Povjerenstvu.

Povjerenstvo je dužno bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije.

Članak 9.

Ukoliko reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupati, Povjerenstvo je ovlašteno od potrošača zatražiti dopunu u roku koji mu odrede.

Povjerenstvo je ovlašteno u slučaju iz prethodnog stavka ovog članka zatražiti podatke od strane stručnih službi društva i drugih organizacijskih tijela na čiji se djelokrug reklamacija odnosi, a iste su dužne bez odgađanja podatke dostaviti Povjerenstvu.

Članak 10.

Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju putem pošte ili elektroničke pošte u roku od 30 dana od njenog zaprimanja.

U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge u smislu Zakona o zaštiti potrošača 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 te posebnim zakonom koji se primjenjuje na pružatelja javne usluge.

NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 11.

Sjednice Povjerenstva održavaju se po potrebi, radnim danom i u tijeku radnog vremena.

Predsjednik Povjerenstva je dužan voditi računa da se na reklamaciju potrošača odgovori u roku propisanom Zakonom o zaštiti potrošača i u tu svrhu organizirati održavanje sjednica.

U slučaju hitnog postupanja i u slučajevima u kojima nije moguće sazvati sjednicu predsjednik Povjerenstva može sazvati telefonsku sjednicu ili sjednicu putem video konferencije.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva, a u njegovoj odsutnosti zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Pozivi za sjednice Povjerenstva sa svim pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje članovima Povjerenstva se upućuju najkasnije pet dana prije održavanja sjednice, a ako za to postoje opravdani razlozi materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti i na sjednici.

Članak 12.

Dnevni red sjednice predlaže predsjednik, a u njegovoj odsutnosti zamjenik.

Predsjednik odnosno zamjenik predsjednika Povjerenstva prilikom pripreme pisanih materijala za sjednicu ovlašteni su tražiti suradnju stručnih službi i drugih organizacijskih jedinica društva.

Članak 13.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u sjedištu Povjerenstva, a istoj pored članova Povjerenstva mogu prisustvovati i radnici stručnih službi i drugih organizacijskih jedinica društva ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije.

Članak 14.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik, a u njegovoj odsutnosti zamjenik.

Predsjednik Povjerenstva je dužan prije otvaranja sjednice utvrditi da li su ispunjeni uvjeti za njezino održavanje time da se sjednica ne može održati bez prisutnosti člana predstavnika Udruge potrošača.

Predstavnik udruge potrošača je dužan u slučaju nemogućnosti prisustvovanja sjednici Povjerenstva najkasnije dva dana po primitku poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva, a u kojem slučaju se poziv za sjednicu s pripadajućim materijalima dostavlja zamjeniku predstavnika udruge potrošača i to najkasnije dva dana prije održavanja sjednice.

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

Članak 15.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem nad polovičnom većinom glasova nazočnih članova.

Članak 16.

Povjerenstvo vodi zapisnike sa sjednica koji sadrži podatke o rednom broju sjednice, datumu i mjestu održavanja sjednice, imenu i prezimenu nazočnih i nenazočnih članova Povjerenstva i drugih osoba koje su nazočile sjednici, vremenu početka i završetka sjednice, utvrđenom dnevnom redu, zaključke o prihvaćanju odnosno neprihvaćanju reklamacije po svakoj točki dnevnog reda i bitan sadržaj raspravljanja.

Zapisnik o radu Povjerenstva vodi član Povjerenstva predstavnik društva.

PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 17.

U slučaju spriječenosti član Povjerenstva dužan je izvijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Članak 18.

Podaci za koje članovi Povjerenstva saznaju iz reklamacija i sa sjednica Povjerenstva, a posebno osobni podaci potrošača smatraju se tajnima.

Članak 19.

Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva, a u njegovoj odsutnosti zamjenik predsjednika Povjerenstva.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 20.

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

Članak 21.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom objave na oglasnoj ploči u sjedištu društva.

Član uprave - direktor

Branimir Knez

AUTOTRANSPORT d.d.
ŠIBENIK, V.Škorpika 6
OIB: 15635426147
3

Ovaj Pravilnik objavljen je na oglasnoj ploči društva 17. svibnja 2022.