



Prilaz kralja Salamona 4,
52100 Pula
OIB: 92332318203



Certifikat br. 44 100 087133

U Puli, 28.05.2022.

Broj: 68/22

Uprava društva Pula parking d.o.o. na temelju članka 26. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača NN 19/22 na snazi od 28.05.2022. godine i temeljem svojih zakonskih ovlaštenja dana 28.05.2022. godine donosi slijedeću:

ODLUKU O

OSNIVANJU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA TRGOVAČKOG DRUŠTVA PULA PARKING D.O.O.

1. Osniva se Povjerenstvo za reklamacije potrošača trgovačkog društva Pula parking d.o.o. (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u sastavu:

- a) Marina Jakša Jadreško, mag. oec. – član Povjerenstva, zaposlenik tvrtke Pula parking d.o.o.
 - Sanja Bonas za zamjenika člana Povjerenstva
- b) Boris Agatić, struč. spec. oec., bacc. ing. politechn. – član Povjerenstva, zaposlenik tvrtke Pula parking d.o.o.
 - Bojan Lipić za zamjenika člana Povjerenstva
- c) Branka Aleksić, član Povjerenstva kao predstavnik Udruge za zaštitu potrošača

2. Povjerenstvo iz točke 1. ove Odluke zadužuje se u svom radu postupati sukladno pozitivnim propisima RH, a posebno prema Zakonu o zaštiti potrošača i Poslovniku o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača društva.

3. Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja i biti će objavljena na službenoj web stranici društva.

Dostaviti:

- članovima i zamjenicima članova Povjerenstva
- pismohrana
- web stranica društva
- Udruga za zaštitu potrošača

Direktor
Doc. dr. sc. Branislav Bojanić

PULA PARKING
d.o.o.

Na temelju članka 26. st.5. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22), Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača broj 68/22, a radi pružanja javne usluge iz članka 25. st.1. točke. 12. Zakona o zaštiti potrošača, direktor trgovačkog društva Pula parking d.o.o., Doc. dr. sc. Branislav Bojanić dana 28. svibnja 2022. godine, donosi

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA TRGOVAČKOG DRUŠTVA PULA PARKING d.o.o.

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način donošenja odluka i druga pitanja u vezi Povjerenstva za reklamacije potrošača u trgovačkom društvu Pula parking d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo), Prilaz kralja Salomona 4, Pula (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Poslovnik uređuje:

- Sastav i imenovanje članova
- Sjedište
- Uloga stručne službe Društva
- Djelokrug i način rada Povjerenstva
- Sazivanje i održavanje sjednica
- Prava i obveze članova Povjerenstva
- Završne odredbe

SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana i po potrebi tri zamjenika člana:

- jedan član i jedan zamjenik Povjerenstva imenuje se iz reda predstavnika Udruge za zaštitu prava potrošača
- dva člana i dva zamjenika imenuju se iz redova djelatnika Društva.

Članove Povjerenstva i zamjenike imenuje se i razrješava odlukom Direktora Društva.

Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva biraju se većinom glasova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

Mandat članovima i zamjenicima članova Povjerenstva traje četiri godine, a članovi i zamjenici mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Zamjenik člana preuzima obveze i prava člana Povjerenstva u slučaju odsutnosti i spriječenosti člana čijim je zamjenikom imenovan, osim dužnosti predsjednika Povjerenstva.

Dužnosti predsjednika Povjerenstva u slučaju odsutnosti i spriječenosti predsjednika Povjerenstva preuzima zamjenik predsjednika.

U slučaju odsutnosti predsjednika i zamjenika Povjerenstva će iznimno obavljati član koji nije zamjenik Povjerenstva.

Član Povjerenstva i zamjenik člana može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev
- opozivom na prijedlog predlagatelja
- prestankom radnog odnosa člana Povjerenstva imenovanog iz redova radnika Društva
- odlukom direktora Društva.

U slučaju razrješenja člana ili zamjenika na njegovo mjesto imenuje se novi član ili zamjenik člana Povjerenstva.

SJEDIŠTE

Članak 4.

Sjedište Povjerenstva je u Puli, Prilaz kralja Salamona 4.

ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 5.

Operativne pripreme sjednica Povjerenstva, administrativne poslove za Povjerenstvo, kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavlja Odjel za reklamacije Društva.

DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 6.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamaciji potrošača koja se odnosi na javnu uslugu iz djelatnosti Društva.

Reklamacije potrošača podnose se pisanim putem u poslovnim prostorijama Društva na adresi Društva, putem pošte ili elektroničke pošte info@pularparking.hr.

Prigovore u prvom stupnju rješava Odjel za reklamacije Društva u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora. U odgovoru na Prigovor će se uputiti potrošača na njegovo pravo da podnese reklamaciju Povjerenstvu.

Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.

Povjerenstvo rješava reklamacije potrošača koje se odnose na pružanje usluge iz registriranih djelatnosti Društva, a koje se smatraju javnom uslugom u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

Do okončanja postupka Povjerenstva nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate za tražbine koje su predmetom reklamacije.

Podnositelj reklamacije ima pravo podnijeti reklamaciju Povjerenstvu u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka pisanog odgovora.

Reklamaciju potrošača Povjerenstvu podnosi Odjel za reklamacije Društva ako prigovorom nije u prvostupanjskom postupku, postupak okončan na zadovoljstvo potrošača.

Odjel za reklamacije u pisanom obliku i bez odgađanja obavještava podnositelja reklamacije da je predmet proslijeđen Povjerenstvu.

Ako je reklamacija manjkava, Odjel za reklamacije će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja i odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku.

Ukoliko Povjerenstvu trebaju dodatne informacije za potrebe razmatranja reklamacije utoliko može zatražiti dodatne informacije bilo od podnositelja reklamacije i /ili od stručnih službi Društva.

Članak 7.

Odlučujući o reklamaciji Povjerenstvo može odlukom:

- prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja i preinačiti prvostupanjsku odluku u cijelosti ili djelomično,
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku,
- 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.

Protiv Odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i/ili sudskom postupku.

SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 8.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik, koji im i predsjedava.

Sjednica se može u opravdanim slučajevima održati i elektronskim putem.

Pozive za sjednice zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 8 (osam) dana prije održavanja sjednice da bi ih članovi primili najkasnije tri radna dana prije održavanja sjednice.

Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi koji će se navesti u Zapisniku.

Sjednica povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi ili njihovi zamjenici.

Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova nazočnih članova.

Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 9.

Predsjednik može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi sjednicu povjerenstva.

Predsjednik je dužan obrazložiti donošenje odluke iz prethodnog stavka.

Članak 10.

Sjednicama Povjerenstva mogu nazočiti i drugi zaposlenici Društva i/ili stručne osobe radi razjašnjenja predmeta reklamacije.

Sjednice Povjerenstva nisu javne.

Članak 11.

O radu na sjednici vodi se zapisnik.

Zapisnik vodi osoba zaposlena u Društvu.

Članak 12.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu na sjednici, a obavezno:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- izjašnjavanje članova Povjerenstva o zapisniku s prethodne sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena prisutnih i odsutnih članova
- imena i prezimena prisutnih, a koji nisu članovi Povjerenstva
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasanja

- bitan sadržaj rasprave

Članak 13.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice. Te se primjedbe unose u zapisnik s tekuće sjednice.

Članak 14.

Zapisnik potpisuju predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je pisala.

PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 15.

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

Članak 16.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donesene odluke.

Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt sa stručnim službama i s javnošću te davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva.

Članak 17.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom Društva u radno vrijeme.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu u prostorijama Društva.

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

Obrazložene odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana nakon održane sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika.

Članak 18.

Povjerenstvo o svom radu podnosi pisano izvješće direktoru Društva i Udruzi za zaštitu potrošača iz čijih je redova član Povjerenstva, po proteku jedne godine rada Povjerenstva.

Izvješće priprema predsjednik Povjerenstva u suradnji sa članovima Povjerenstva.

Članak 19.

Za rad u Povjerenstvu članovi Povjerenstva ostvaruju pravo na naknadu u neto 150,00 kn (slovima: stopedeset kuna) po održanoj sjednici.

Pravo na naknadu iz prethodnog stavka ovog članka članovi Povjerenstva ostvaruju prisutnošću na sjednici Povjerenstva.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 20.

Stručna služba Društva skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se 5 (pet) godina.

Članak 21.

Za primjenu ovog Poslovnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

Odredbe ovog Poslovnika tumači Povjerenstvo, nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.

Članak 22.

Izmjene i dopune Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Članak 23.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja.

Direktor:
Doc. dr. sc. Branimir Bojanić



PULA PARKING
d.o.o.