



ZAGREBAČKI
ELEKTRIČNI TRAMVAJ d.o.o.

Zagreb, Ozaljska 105

PRAVILNIK
o radu Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluge
prijevoza putnika u javnom prometu
Zagrebačkog električnog tramvaja d.o.o.

veljača 2019.



ZAGREBAČKI
ELEKTRIČNI TRAMVAJ d.o.o.
Zagreb, Ozaljska 105
Tel: + 385 1 3651 555, Fax: 3640 520
www.zet.hr

Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 081141540
OIB: 82031999604
Zagrebačka banka d.d., Zagreb
Broj transakcijskog računa:
IBAN: HR4523600001102657245

Na temelju članka 12. Izjave o osnivanju društva Zagrebački električni tramvaj d.o.o. (potpuni tekst od 7.12.2018.), sukladno čl. 25. Zakona o zaštiti potrošača, Uprava Društva donosi dana 27.2.2019. godine

PRAVILNIK
o radu Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluge
prijevoza putnika u javnom prometu
Zagrebačkog električnog tramvaja d.o.o.

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluge prijevoza putnika u javnom prometu Zagrebačkog električnog tramvaja d.o.o. (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja u vezi Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluge prijevoza putnika u javnom prometu Zagrebačkog električnog tramvaja d.o.o. (dalje u tekstu: Povjerenstvo) nadležnog za postupanje po reklamacijama potrošača vezanim za usluge koje se pružaju potrošačima u trgovačkom društvu Zagrebački električni tramvaj d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 2.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve organizacijske jedinice Društva, sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

Članak 3.

Pravilnikom se uređuje:

- 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
- prava i obveze članova Povjerenstva

II OSNIVANJE POVJERENSTVA, TE SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 4.

Povjerenstvo se osniva odlukom Uprave Društva.

Povjerenstvo se sastoji od pet članova od kojih je jedan predsjednik Povjerenstva i jedan zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Članove i zamjenike Povjerenstva bira se na način da:

- jednog člana Povjerenstva predlažu udruge za zaštitu potrošača
- četiri člana Povjerenstva određuje se iz reda zaposlenih radnika Društva.

Članove Povjerenstva imenuje se i razrješava odlukom Uprave Društva.

Član Povjerenstva predložen od strane udruge za zaštitu potrošača mora imati imenovanu zamjenu, kako bi u slučaju njegove spriječenosti, predstavnik potrošača mogao svakako biti prisutan sjednici.

Mandat članovima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu biti ponovo imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,

- na zahtjev udruge za zaštitu potrošača za člana Povjerenstva, imenovanih na prijedlog iste, odnosno
- odlukom Uprave Društva zbog bilo kojeg razloga

Članu Povjerenstva imenovanom iz reda zaposlenih radnika Društva u svakom slučaju prestaje mandat u Povjerenstvu, prestankom radnog odnosa u Društvu.

U slučaju razrješenja člana na njegovo mjesto imenuje se Odlukom novi član Povjerenstva.

III. IMENOVANJE PREDSJEDNIKA

Članak 5.

Odlukom Uprave Društva kojom se imenuju članovi Povjerenstva, ujedno se određuje koja od tih osoba se obavljati funkciju predsjednika, odnosno, zamjenika Predsjednika Povjerenstva.

IV. SJEDIŠTE

Članak 6.

Sjedište Povjerenstva je u Zagrebu, Ozaljska 105.

V DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 7.

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

Povjerenstvo raspravlja o reklamacijama 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 prigovora je u nadležnosti stručnih službi Društva kao trgovca, a koje službe su dužne o prigovoru pisano odgovoriti u roku 15 dana od zaprimanja istog.

U odgovoru na prigovor će se uputiti potrošača na njegovo daljnje pravo podnošenja reklamacije Povjerenstvu po primitku odgovora na prigovor i to za prigovore koje se odnose na javne usluge, kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju zakonskih promjena po pitanju opsega javnih usluga definiranih odgovarajućim propisom sa područja zaštite potrošača, Povjerenstvo će sukladno tome opsegu razmatrati reklamacije potrošača, a ovaj Pravilnik će se na odgovarajući način prilagoditi potrebi udovoljavanja eventualnim promjenama.

Povjerenstvo nije nadležno za odlučivanje o drugim zahtjevima izuzev navedenog u prethodnom stavku ovog članka, odnosno nije nadležno za rješavanje o reklamacijama na usluge koje se ne smatraju javnim uslugama u smislu Zakona o zaštiti potrošača ili prigovorima iz stavka 3. ovog članka, o kojima rješavaju stručne službe Društva.

Članak 8.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog pravilnika smatra se primjerice:

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

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku, uključivo i elektronskim putem.

Članak 9.

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

U slučaju da ista reklamacija nije izravno naslovljena/upućena Povjerenstvu, već stručnoj službi društva kao pružatelja javnih usluga, stručna služba odmah prosljeđuje reklamaciju Povjerenstvu, uz pripadajuću dokumentaciju u vezi prigovora potrošača i odgovora te službe na prigovor.

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

Članak 10.

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

Ako reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupati, 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, sve za potrebe postupka razmatranja reklamacije potrošača, može tu informaciju zatražiti od bilo koje stručne službe ili druge organizacijske cjeline Društva.

Članak 11.

Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti za zaprimljenu reklamaciju pisanim putem u roku od 30 dana od njenog zaprimanja.

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 će slučaju 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 u mogućnosti, konkretnih mjera i radnji 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 će slučaju u svom odgovoru potrošača obavijestiti kako nije moguće uvažiti reklamaciju i udovoljiti njegovom zahtjevu.

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.

Ukoliko to smatra potrebnim i opravdanim sa stajališta zaštite potrošača Povjerenstvo može Upravi Društva, kao i stručnoj službi ili drugoj organizacijskoj jedinici Društva, ukazati na određenu problematiku iz tog područja, uz mogućnost davanja preporuke savjetodavnog karaktera, za uspostavu određenog postupanja u cilju zaštite opravdanih interesa potrošača, sve u vezi s konkretnom reklamacijom.

Ukoliko, razmatrajući navode potrošača u reklamaciji, Povjerenstvo utvrdi da se u konkretnom slučaju radi o pitanjima iz nadležnosti nekog drugog tijela koje po pitanju konkretne problematike iz reklamacije već djeluje na razini društva, može u svom odgovoru uputiti potrošača da se obrati tom tijelu.

U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge 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.

VI. NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 12.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu tijekom radnog vremena.

Predsjednik Povjerenstva je dužan 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.

U slučaju potrebe hitnog postupanja, u slučajevima u kojima nije moguće sazvati sjednicu, Predsjednik Povjerenstva može sazvati telefonsku sjednicu.

Sjednice saziva Predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u njegovoj odsutnosti, odnosno, tajnik Povjerenstva, sukladno odgovoru sa Predsjednikom Povjerenstva /njegovim zamjenikom i prema njihovoj uputi.

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

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

Članak 13.

Dnevni red sjednice predlaže Predsjednik, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti Predsjednika.

Prilikom pripreme pisanih materijala za sjednicu, Povjerenstvo, odnosno predsjednik Povjerenstva ili tajnik Povjerenstva, ovlaštteni su tražiti suradnju stručnih službi i drugih organizacijskih jedinica Društva, iz čijeg je djelokruga rada konkretna reklamacija.

Članak 14.

Sjednica Povjerenstva se održavaju u sjedištu Povjerenstva, a iznimno, mogu se održati i na drugom mjestu.

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

Članak 15.

Među članovima Povjerenstva, prethodno je Odlukom Uprave Društva odabran tajnik Povjerenstva, a u svrhu obavljanja administrativnih poslova Povjerenstva.

Tajnik Povjerenstva poslove obavlja u dogovoru sa Predsjednikom Povjerenstva/njegovim zamjenikom.

Članak 16.

Sjednici Povjerenstva predsjedava Predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti Predsjednika.

Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi da li su ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane udruga potrošača.

Ukoliko predstavnik potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva kako bi poziv na sjednicu s pripadajućim materijalom mogao na vrijeme biti dostavljen zamjeniku, najmanje dva dana prije održavanja sjednice.

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

Ukoliko 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 17.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.
O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva daje uvodno obrazloženje.

Članak 18.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnim na sjednici, predsjednik Povjerenstva daje riječ. Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Članak 19.

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

Članak 20.

Kada se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.
Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu.
Predsjednik Povjerenstva dužan je obrazložiti odluku iz prethodnog stavka, te to tajnik evidentira u Zapisniku.

Članak 21.

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

Članak 22.

O radu na sjednici vodi se Zapisnik.
Zapisnik u svojstvu zapisničara vodi tajnik Povjerenstva.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavezno:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanje sjednice
- imena i prezimena nazočnih i nenazočnih članova Povjerenstva na sjednici, kao i svih osoba koje su nazočile sjednici
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se raspravljalo, ako se razlikuju od prijedloga sadržanim u dnevnom redu
- zaključke o prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije donesene po svakoj točki dnevnog reda s bilješkom o glasovanju
- bitan sadržaj raspravljanja.

Članak 23.

Zapisnik potpisuju Predsjednik Povjerenstva i tajnik Povjerenstva.

Članak 24.

Sjednicama Povjerenstva mogu biti prisutni predstavnici stručne službe pružatelja usluge, ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije, ali bez prava glasa pri izradi odgovora na reklamaciju potrošača.

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

Ostale osobe ne mogu biti pozvane na sjednicu Povjerenstva.

VII. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 25.

U slučaju spriječenosti, član Povjerenstva dužan je izvijestiti Predsjednika Povjerenstva ili tajnika, najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Članak 26.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odgovore Povjerenstva, rezultate raspravljanja sa sjednica, niti komentirati zahtjeve potrošača i rad Povjerenstva, a osobito su dužni štiti osobne podatke svih stranaka, koje su se obratile Povjerenstvu, te se ti podaci smatraju tajnima.

U vezi rada Povjerenstva, za kontakt sa Upravom /odgovornim osobama Društva, ovlašten je isključivo Predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik.

Članak 27.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad u iznosu od 150,00 kn neto po sjednici na kojoj je nazočan.

Članak 28.

Povjerenstvo ima obvezu jednom u godini dana podnositi izvješće Upravi Društva o svojem radu u prethodnom razdoblju.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 29.

U tijeku postupka pred Povjerenstvom koji se provodi povodom uložene reklamacije potrošača Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje javne usluge sve do okončanja navedenog postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pruženu uslugu, osim u slučaju da je potrošač raskinuo Ugovor s trgovcem, koji pruža javnu uslugu.

Članak 30.

Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je Predsjednik Povjerenstva.

Članak 31.

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

Članak 32.

Odredbe ovog Pravilnika tumači Pravna služba Društva.

Članak 33.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči u sjedištu Zagrebačkog električnog tramvaja d.o.o..

Direktorica Društva

Ljuba Romčević Žgela, dipl.oec.



[Handwritten signature]

Objavlivanje Pravilnika o radu Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluge prijevoza putnika u javnom prometu Zagrebačkog električnog tramvaja d.o.o., na oglasnim pločama poslodavca i web stranici dana 27.veljače 2019. godine i njegovo stupanje na snagu 7. ožujka 2019. godine ovjerava

**Voditeljica Službe Pravnih poslova
i ljudskih resursa**

Ljubica Somborac
Ljubica Somborac, dipl.iur.

