

**Pravilnik o radu povjerenstva
za reklamaciju potrošača u
Križevačkom poduzetničkom
centru d.o.o. za javnu uslugu komunalnog linijskog
prijevoza putnika na području Grada Križevaca**



Križevci, kolovoz 2025.

Na temelju članka 26. stavka 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) i Odluke o imenovanju članova Povjerenstva za reklamacije potrošača u Križevačkom poduzetničkom centru d.o.o. donijete od strane direktorice trgovačkog društva Križevačkog poduzetničkog centra d.o.o. (u daljnjem tekstu: KPC d.o.o.), Povjerenstvo je na svojoj konstituirajućoj sjednici održanoj dana 25.08.2025. godine donijelo

PRAVILNIK
o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača
u Križevačkom poduzetničkom centru d.o.o. za javnu uslugu komunalnog
linijskog prijevoza putnika na području Grada Križevaca

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača u Križevačkom poduzetničkom centru d.o.o. za javnu uslugu komunalnog linijskog prijevoza putnika na području Grada Križevaca (u daljnjem tekstu: Pravilnik), uređuju se pitanja značajna za rad Povjerenstva, a koja nisu uređena Zakonom o zaštiti potrošača (u daljnjem tekstu: Zakon).

Članak 2.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve članove Povjerenstva, kao i druge osobe koje na bilo koji način sudjeluju u njegovom radu.

II. OSNIVANJE, SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo se osniva odlukom Uprave KPC d.o.o.

Članovi Povjerenstva se biraju na neodređeno vrijeme, a do opoziva.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana, od kojih je jedan član predstavnik Udruge za zaštitu potrošača.

Članak 4.

Povjerenstvo na konstituirajućoj sjednici bira između sebe Predsjednika koji vodi sjednice te koji predsjedava sjednicama Povjerenstva.

Povjerenstvo donosi odluke kada su prisutna barem dva člana, od kojih jedan mora biti predstavnik Udruge za zaštitu potrošača.

III. SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je u Razvojnem centru i tehnološkom parku Križevci, Ulica Franje Tuđmana 20.

IV. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 6.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na **javnu uslugu komunalnog linijskog prijevoza putnika na području Grada Križevaca.**

Povjerenstvo se saziva radi rješavanja reklamacija potrošača (korisnika usluga) društva KPC d.o.o., a nakon što je potrošač (korisnik usluga) podnio reklamaciju nezadovoljan odgovorom na prigovor upućen KPC d.o.o.

Do okončanja postupka Povjerenstva se odgađaju financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

Ukoliko je potrebno nadopuniti podatke u reklamaciji, Povjerenstvo će odrediti rok od 8 dana za dostavu podataka koji su potrebni radi donošenja konačne odluke.

Ukoliko potrošač ne dostavi podatke/dokumentaciju u roku navedenom u stavku 4., reklamacija će se odbaciti kao nepotpuna.

Povjerenstvo treba odlučiti o podnesenoj reklamaciji u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije, odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka.

Povjerenstvo treba dostaviti odluku podnositelju reklamacije u roku od 8 dana od dana održavanja sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva.

Članak 7.

Po reklamaciji Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju kao osnovanu u dijelu ili u cijelosti,
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu u dijelu ili u cijelosti,
- pozvati podnositelja potrošača na nadopunu podataka te ukoliko isti ne dostavi nadopunu u roku, odbaciti reklamaciju kao nepotpunu.

V. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 8.

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.

Sjednica se saziva elektroničkim putem, a poziv za sjednicu mora obavezno sadržavati dnevni red, prijedloge odluka te pripadajući materijal bitan za odlučivanje.

Iznimno, dio dokumentacije moguće je dostaviti na samoj sjednici.

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

Članak 9.

Sjednica Povjerenstva se održava u sjedištu tvrtke KPC d.o.o., Ulica Franje Tuđmana 20, 48260 Križevci.

Sjednica se može u opravdanim slučajevima održati i elektronskim putem.

Na sjednicu se ne poziva potrošač (korisnik usluge) koji je podnio reklamaciju.

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

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

Članak 10.

Članovi Povjerenstva dužni su čuvati sve informacije koje saznaju na sjednici kao poslovnu tajnu, osim onih informacija koje su javne sukladno zakonskim propisima.

VI. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 11.

Sve izmjene i dopune ovog Pravilnika donosi Uprava KPC d.o.o., odnosno direktor.

Članak 12.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 01.09.2025. godine i objavljuje se na oglasnoj ploči i službenoj web stranici KPC d.o.o.

U Križevcima, 25. kolovoza 2025. godine

Direktorica
Jelena Velić

