

PROFI TEST d.o.o.

Bjelovar, P.Hektorovića 2

OIB 20228357315

Na temelju upisa u sudski registar Uprava društva Profi test doo Bjelovar P. Hektorovića 2 , OIB 20228357315, (u daljnjem tekstu društvo u odgovarajućem padežu) 1.2.2017. godine donosi :

PRAVILA O PROVOĐENJU POTROŠAČKIH SPOROVA MIRENJEM

1. Svrha

Članak 1

- (1) Ovim Pravilima uređuje se postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova mirenjem koji proizlaze iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama između trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošača s boravištem u Europskoj uniji u postupku pred Centrom za mirenje „Medijator“ (u daljnjem tekstu: Centar) kao tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je ovlašten provesti mirenje, sukladno odredbama Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16).

2. Područje djelovanja

Članak 2

- (1) Postupak pred Centrom može pokrenuti potrošač koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti na temelju ugovora o kupoprodaji ili ugovora o usluzi.
- (2) Postupak pred Centrom provodi se u sporovima nastalim na području Republike Hrvatske u slijedećim potrošačkim sektorima:
- a. Potrošačka roba, sve sektorske kategorije spora,
 - b. Obrazovanje, sve sektorske kategorije spora,
 - c. Električna energija i voda, sve sektorske kategorije spora,
 - d. Financijske usluge, sve sektorske kategorije spora,
 - e. Opće potrošačke usluge, sve sektorske kategorije spora,
 - f. Usluge za slobodno vrijeme, sve sektorske kategorije spora,
 - g. Poštanske usluge i usluge elektroničke komunikacije, sve sektorske kategorije spora,
 - h. Prijevozne usluge, sve sektorske kategorije spora,

3. Zaštita tajnosti podataka

Članak 3

- (1) Prilikom rješavanja potrošačkih sporova, u korištenju i obradi osobnih podataka u Centar će primjenjivati odredbe Zakona o zaštita osobnih podataka (NN 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12).

4. Pokretanje postupka

Članak 4

- (1) Postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova mirenjem pred Centrom pokreće se dostavom prijedloga za posredovanje u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.
- (2) Prijedlog iz prethodnog stavka može se podnijeti na hrvatskom, engleskom ili talijanskom jeziku i latiničnom pismu i sadrži slijedeće obvezne podatke:
- a) Prezime ime podnositelja prijedloga za ARS
 - b) Adresa prebivališta,
 - c) OIB podnositelja prijedloga ,
 - d) Podatci za razmjenu podataka : email, telefon, telefaks ili sl.
 - e) Naziv i sjedište tvrtke trgovca protu stranke,
 - f) Sažeti prikaz činjenica zbog kojih se pokreće postupak,
 - g) Jasno izražen stav o predmetu i prijedlog rješenja od strane potrošača,
 - h) Izjava potrošača da je prethodno pokušao stupiti u kontakt s trgovcem i tražio izravno rješavanje pritužbe s trgovcem putem pisanog prigovora,
 - i) Izjavu da se spor o istoj stvari ne rješava ili je riješilo drugo tijelo za ARS ili sud,
 - j) Ostala dokumentacija potrebna za ocjenu i vođenje predmeta.
- (3) Prijedlog iz stavka 1 ovoga članka se predaje on-line na medijator@medijator.com.hr ili poštom na adresu sjedišta Centra ili na službeni broj telefaksa Centra.

5. Razlozi za odbacivanje prijedloga za pokretanje postupka

Članak 5

- (1) Prijedlog za pokretanje postupka mirenja Centar će odbaciti iz sljedećih razloga jer :
- a) potrošač nije pokušao stupiti u kontakt s trgovcem niti je prethodno tražio izravno rješavanje pritužbe s trgovcem putem pisanog prigovora,
 - b) se iz priložene dokumentacije može zaključiti da su navedeni razlozi u prijedlogu za pokretanje postupka objesni ili zlonamjerni,
 - c) spor već rješava ili je riješilo drugo tijelo za ARPS ili sud,
 - d) potrošač nije podnio prijedlog za pokretanje postupka u roku od jedne godine od dana podnošenja pisanog prigovora trgovcu,
 - e) rješavanje takve vrste spora bi dovelo u pitanje učinkovito djelovanje, cilj ili svrhu postupanja Centra.
- (2) Centar će odlučiti o dopuštenosti prijedloga za pokretanje postupka u roku od 5 (pet) radnih dana od primitka prijedloga te u istom roku dostaviti objema strankama obrazloženu odluku o odbacivanju prijedloga.

6. Dopuna prijedloga potrošača

Članak 6

- (1) Ako je prijedlog za mirenje nejasna Centar će pozvati potrošača na dopunu prijedloga ili dodatna pojašnjenja. Rok za dopunu prijedloga ne može biti duži od 14 (četrnaest) dana.
- (2) Ako potrošač ne dopuni prijedlog u ostavljenom roku smatra se kako je odustao od daljnjeg postupka i postupak se obustavlja.

7. Sudjelovanje trgovca u postupku

Članak 7

- (1) Ako je prijedlog za posredovanje dopušten i potpun, Centar će odmah uputiti zahtjev za očitovanje trgovcu na sudjelovanje u postupku.
- (2) Centar će pozvati trgovca da u roku od 14 (četrnaest) dana izjasni o sudjelovanju u postupku te da dostavi očitovanje o navodima potrošača.
- (3) Trgovac u svom očitovanju može prihvatiti navode potrošača, odbaciti navode potrošača, odbiti sudjelovati u postupku mirenja, nastaviti sudjelovati u postupku, dati prijedlog za rješavanje spora, imenovati osobu ovlaštenu za zastupanje u postupku pred Centrom.
- (4) Ako trgovac prihvati sudjelovanje u postupku ovisno o vrsti i vrijednosti spora Centar može:
 - a) zakazati sastanak koji se ima održati u roku od 14 (četrnaest) dana,
 - b) voditi postupak putem elektronske pošte, telefonom, putem skype ili nekog drugog prihvatljivog načina komunikacije.
 - c) troškove održavanja sastanaka i komunikacije snosi svaka strana zasebno.

8. Osobe koje provode postupak mirenja i nagrada za provođenje postupka

Članak 8

- 1) Postupak mirenja vodi miritelj ili više njih s Liste miritelja Centra kojega ili koje svojom odlukom imenuje predsjednik Centra.
- 2) Postupak imenovanja miritelja provodi se sukladno članku 4 Pravilnika o osnivanju Centra za mirenje „Medijator“ i provođenju postupka mirenja od 15.06.2012, a koji je dostupan na službenoj web stranici Centra i sastavni je dio ovih Pravila.
- 3) Miritelji se odabiru s Liste miritelja sukladno Odluci o Listi miritelja Centra od 15.04.2015 koja je dostupna na službenoj web stranici Centra i sastavni je dio ovih Pravila.
- 4) Naknada za rad miriteljima isplaćuje se sukladno Odluci o troškovima postupaka mirenja Centra za mirenje „Medijator“ od 15.6.2012. koja je dostupna na službenoj web stranici Centra i sastavni je dio ovih Pravila.
- 5) Miritelji nisu obvezne slijediti upute niti jedne od stranaka ili njihovih zastupnika.
- 6) Miritelji su dužni, tijekom cjelokupnog trajanja postupka, bez odgađanja obavijestiti Centar o svim okolnostima koje mogu utjecati ili za koje bi se moglo smatrati da utječu na njihovu

PRAVILA O PROVOĐENJU POTROŠAČKIH SPOROVA MIRENJE CENTAR ZA MIRENJE „MEDIJATOR“

neovisnost i nepristranost, ili se mogu smatrati sukobom interesa u odnosu na stranku u postupku.

- 7) Za slučaj iz prethodnog stavka predsjednik Centra će zamijeniti osobu koja vodi postupak drugom prikladnom osobom, a za slučaj da na Listi miritelja nema prikladne osobe za konkretan postupak uputiti će stranke da pokrenu spor pred drugim tijelom za ARPS.
- 8) Miritelji primaju naknadu ili nagradu za rad na način koji nije povezan s ishodom postupka.
- 9) Naknada za rad miriteljima iz stavka 4 ovoga članka, za slučaj nostrifikacije Centra za mirenje „Medijator“ u tijelo za ARPS kod nadležnog ministarstva naknade miriteljima za rješavanje potrošačkih sporova isplaćivati će se u iznosi naznačenom u prijavi za iskazivanje interesa za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u „Obrascu proračuna“.
- 10) Do iskorištenja predviđenih sredstava iz prethodnog stavka rješavanje potrošačkih sporova pred Centrom je za strane u sporu besplatno.

9. Stručno osposobljavanje

Članak 9

- 1) Centar će jednom godišnje organizirati stručno osposobljavanje miritelja nadležnih za provođenje postupka ARPS-a na kojima su obvezni sudjelovati.
- 2) Ne sudjelovanje miritelja na godišnjim stručnim osposobljavanjima iz prethodnog stavka može biti razlog za brisanje s Liste miritelja Centra o čemu odluku donosi predsjednik Centra.

10. Učinkovitost

Članak 10

- 1) Centar strankama u postupku radi učinkovitog postupanja omogućava:
 - a) dostupnost stanja postupka u elektroničkom ili papirnatom obliku ili neposredno pred Centrom na njihov zahtjev,
 - b) sudjelovanje u postupku bez obveze ili nužne potrebe da ih zastupa odvjetnik ili drugi pravni savjetnik, ali uz jamstvo prava na neovisni savjet te prava da ih u bilo kojem stadiju postupka zastupa ili im pomoć pruži treća strana
 - c) bez odgađanja dostava informacija o podnoscima i prijedlozima koje podnosi druga strana u tijeku postupka,

PRAVILA O PROVOĐENJU POTROŠAČKIH SPOROVA MIRENJE CENTAR ZA MIRENJE „MEDIJATOR“

- d) završetak postupka u roku od 90 dana od dana kada je zaprimljen potpuni prijedlog za pokretanje postupka,
- e) iznimno postupak se može nastaviti radi pribavljanja dodatnih činjenica za još 90 dana ukoliko se o tome strane usuglase,
- f) da u bilo kojem stadiju mogu odustati od postupka ako su nezadovoljne načinom na koji se postupak vodi.

Članak 11

- 1) Miritelj će strankama u postupku osigurati:
 - a) mogućnost da se u razumnom roku mogu očitovati o okolnostima slučaja, kao i očitovati se o svim navodima, dokazima, ispravama i izjavama druge strane te o eventualnim nalazima i mišljenjima vještaka,
 - b) dostupnost činjenice kako nisu obvezne koristiti odvjetnika ni pravnog savjetnika, ali da mogu u svim stadijima postupka zatražiti neovisni pravni savjet ili pomoć treće strane,
 - c) da budu obaviještene o ishodu postupka na papiru ili drugom trajnom mediju te da odluka o sporu bude obrazložena.

11. Sloboda uređivanja odnosa

Članak 12

- 1. Stranke u postupku alternativnog rješavanja potrošačkih sporova mirenjem sporazumno i samostalno utvrđuju i određuju opseg postignutog rješenja spora te učinke za obje strane.
- 2. Ukoliko postignu dogovor o rješenju spora miritelj sastavlja tekst sporazuma koje strane zaključuju.
- 3. Miritelj može stranama ostaviti razuman rok za dodatno razmatranje sadržaja sporazuma.
- 4. Za slučaj da postupak završi bez postizanja dogovora svaka od strana zadržava pravo na mogućnost pokretanja drugih pravnih radnji radi ostvarenja vlastitih interesa.

12. Završne odredbe

Članak 13

1. Prijedlogom za pokretanje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova mirenjem potrošač, a trgovac prihvaćanjem sudjelovanja u postupku pred Centrom primaju na znanje i prihvaćaju ova Pravila o provođenju potrošačkih sporova mirenjem.
2. Na sva pitanja koja nisu obuhvaćena ovim Pravilima primjenjuje se Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.
3. Ova Pravila primjenjuju se danom donošenja i objavljuju se na web stranici Centra www.medijator.com.hr.

Bjelovar, 22.2.2017.

Broj: 01/2017

Direktor

Stipe Šola dipl. ing.