



**POSLOVNIK IZDAVATELJA
KVALIFIKACIJSKE KARTICE VOZAČA**

Sadržaj

Predgovor	3
1. Uvod	4
1.1. Naziv dokumenta.....	4
1.2. Sudionici	4
1.3. Kvalifikacijska kartica.....	4
1.4. Kontakt informacije	4
2. Obilježja kvalifikacijske kartice	6
3. Identifikacija i autentikacija.....	7
3.1. Podaci nositelja kartice.....	7
3.2. Broj kartice	7
3.3. Rok valjanosti kartice.....	7
3.4. Inicijalno utvrđivanje identiteta Nositelja	7
3.5. Utvrđivanje identiteta Nositelja kod zamjene kartice.....	8
4. Životni ciklus kartice	9
4.1. Podnošenje zahtjeva za izdavanje kartica – tko može podnijeti zahtjev	9
4.2. Podnošenje zahtjeva za izdavanje kartica – razlog podnošenja.....	9
4.3. Podnošenje zahtjeva za izdavanje kartica – način podnošenja.....	9
4.4. Podnošenje zahtjeva za izdavanje kartica – vrijeme obrade.....	9
4.5. Postupak prvog izdavanja kartice	9
4.6. Potvrda identiteta podnositelja zahtjeva	10
4.7. Provjera prava na izdavanje kvalifikacijske kartice	10
4.8. Postupak izdavanja kartice kod zamjene kartice.....	10
4.9. Preuzimanje kartice.....	11
4.10. Promjena statusa kartice.....	11
4.11. Arhiviranje spisa	11
5. Poslovne i pravne stavke	12
5.1. Naknade za usluge.....	12
5.2. Naknade za usluge.....	12
5.3. Povjerljive poslovne informacije	12
5.4. Zaštita osobnih podataka	12
5.5. Prava intelektualnog vlasništva	12
5.6. Reklamacije	13
5.7. Pritužbe, žalbe i sporovi	13
5.8. Pritužbe, žalbe i sporovi	13

Predgovor

AKD-u d.o.o. je temeljem odluke Ministarstva mora, prometa i infrastrukture (dalje u tekstu: Ministarstvo) KLASA: UP/I-011-02/19-03/1, URBROJ: 530-08-1-2-3-19-1 od 31.1.2019. na razdoblje od 10 godina (slijednih) dodijeljena javna ovlasti za sustav izdavanja kartica tahografa za Republiku Hrvatsku.

Temeljem članka 10. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o prijevozu u cestovnom prometu (NN br. 41/2018, 98/2019, 30/2021; dalje u tekstu: Zakon) došlo je do promjene članaka 12. i 12.a Zakona, a vezano uz izdavanje **kvalifikacijske kartice vozača**. Kao izdavatelj predmetnog dokumenta naveden AKD d.o.o. (dalje u tekstu: Izdavatelj), čime se smatra Nositeljem javne ovlasti za izdavanje kvalifikacijske kartice vozača. Zakon se primjenjuje od 27. ožujka 2021. Dana 20. siječnja 2022. Ministarstvo je donijelo Pravilnik o početnoj i periodičnoj izobrazbi vozača (NN br. 14/2022) koji se primjenjuje od 30. siječnja 2022.

1. Uvod

1.1. Naziv dokumenta

Naziv:	Poslovnik izdavatelja kvalifikacijskih kartica
Kratice:	Kvalifikacijska Poslovnik
Izdanje:	1.0.0/2022-03-01
Početak primjene:	15.3.2022.
Tip dokumenta:	Poslovnik
Dostupnost:	Objavljeno na Portalu Pametni-Tahograf@akd.hr

1.2. Sudionici

Nacionalno nadzorno tijelo nadležno za provedbu Zakona i pripadajućeg Pravilnika je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture.

Nositelj javne ovlasti djeluje pod nadležnošću i odgovornošću Ministarstva.

Nositelj javne ovlasti je istovremeno i Izdavatelj kvalifikacijskih kartica vozača.

Izdavatelj kartica je odgovoran za:

- registraciju Nositelja kvalifikacijskih kartica,
- zaprimanje i provjeru zahtjeva za izdavanje,
- slanje i uručivanje kartica njihovim Nositeljima i
- evidentiranje i održavanje statusa kartica.

Nositelj kvalifikacijske kartice je fizička osoba imenovana na kartici.

1.3. Kvalifikacijska kartica

Kvalifikacijska kartica je u ID-1 formatu s ugrađenim sigurnosnim obilježjima za zaštitu tijela kartice od krivotvorenja i neovlaštenog rukovanja.

U postupku personalizacije na karticu se ispisuju podaci o Nositelju kartice.

1.4. Kontakt informacije

Izdavatelj kartica	Adresa:	AKD d.o.o - Ured tahografa Kranjčevićeva 5/II. kat 10 000 Zagreb, Hrvatska
	Telefon:	+385 1 3015 555 +385 1 4836 710 +385 98 9810 388
	e-mail:	Pametni-Tahograf@akd.hr
	Portal:	http://Pametni-Tahograf.hr

Nositelj javne ovlasti	Adresa: AKD d.o.o Savska cesta 31 10 000 Zagreb, Hrvatska e-mail: akd@akd.hr Portal: http://akd.hr
------------------------	--

Na Portalu <https://Pametni-Tahograf.hr> javno su objavljeni:

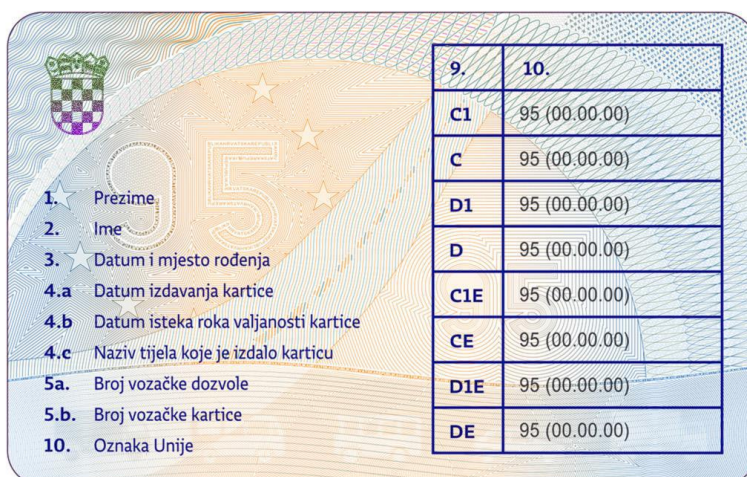
- ovaj Poslovnik izdavatelja kvalifikacijskih kartica,
- Izjava o zaštiti osobnih podataka,
- obrasci i upute vezane uz podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikacijskih kartica,
- obavijesti vezane uz rad Izdavatelja kvalifikacijskih kartica i pružanje usluga registracije,
- kontakt informacije za podršku i
- ostale informacije koje je potrebno priopćiti Nositeljima kartica ili javnosti.

Informacije na Portalu dostupne su javnosti putem interneta.

2. Obilježja kvalifikacijske kartice



Prednja strana



Stražnja strana

Ad. 1 – PREZIME/PREZIMENA nositelja

Ad. 2 – IME/IMENA nositelja

Ad. 3 – DATUM ROĐENJA MJESTO ROĐENJA

Ad. 4.a DATUM IZDAVANJA

Ad. 4.b DATUM ISTEKA ROKA VALJANOSTI KARTICE

Ad. 4.c AKD d.o.o. (naziv tijela koje je izdalo karticu)

Ad. 5.a BROJ VOZAČKE DOZVOLE

Ad. 5.b BROJ KVALIFIKACIJSKE KARTICE)

Ad. 6 FOTOGRAFIJA NOSITELJA KARTICE

Ad. 7 POTPIS NOSITELJA KARTICE

Ad. 9 KATEGORIJE iz vozačke dozvole na koje se kartica odnosi

Ad. 10 OZNAKA UNIJE „95“ s DATUMOM ISTEKA ROKA VALJANOSTI – 95

3. Identifikacija i autentikacija

3.1. Podaci nositelja kartice

Na kartici su otisnuti podaci o identitetu Nositelja kartice te stečenim pravima i njihovom roku valjanosti.

3.2. Broj kartice

Broj kvalifikacijske kartice se definira kao sedmeroznamenasti varijabilni broj čija struktura je, kako slijedi:

00 („oznaka tekuće godine“) 0000 („redni broj kartice u godini“) 0 („varijabilni broj“)

Kod zamjene kvalifikacijske kartice iz razloga gubitka, uništenja ili krađe, kada datum isteka valjanosti kartice odgovara datumu navedenom na kartici za koju se izdaje zamjenska kartica, odnosno izgubljena, uništena ili ukradena kartica, broj zamijenjene kartice ostaje isti uz promjenu posljednje varijabilne znamenke.

3.3. Rok valjanosti kartice

Datum početka valjanosti kartice kod prvog izdavanja odgovara datumu izdavanja kartice.

Datum isteka valjanosti kartice odgovara datumu navedenom na važećoj SSO o početnim kvalifikacijama, SSO o ubrzanim početnim kvalifikacijama, odnosno SSO o periodičnoj izobrazbi.

Izdavatelj kartica neće dozvoliti izdavanje kartice čiji je rok valjanosti dulji od navedenog roka.

3.4. Inicijalno utvrđivanje identiteta Nositelja

Prilikom obrade zahtjeva Izdavatelj provodi postupak registracije fizičkih osoba - korisnika kartice pri čemu se prikupljaju sljedeći identifikacijski podaci:

- ime i prezime,
- OIB,
- spol,
- datum rođenja,
- mjesto i država rođenja,
- državljanstvo,
- adresa prebivališta, odnosno boravišta u RH i
- fotografija korisnika kartice.

Dodatno se prikupljaju podaci iz vozačke dozvole – ručni unos podataka budući je riječ o vozačkim dozvolama izdanim u drugoj državi (ne može biti vozačka dozvola RH!):

- broj vozačke dozvole,
- država izdavanja vozačke dozvole,
- kategorije vozila za koju je izdana vozačka dozvola.

Podaci o identitetu fizičke osobe, prikupljeni u postupku registracije se provjeravaju automatiziranom provjerom podataka u nacionalnim registrima.

Za potrebe provjere podataka podnositelja zahtjeva koja se u postupku registracije provodi ručno, zahtijevat će se dostava fotokopije dokumenata:

- fotokopija prednje i stražnje strane vozačke dozvole izdane u drugoj državi
- te po potrebi fotokopija prednje i stražnje strane boravišne dozvole ili dozvole za boravak i rad ako je fizička osoba državljanin države članice EU, odnosno treće zemlje.

Za prikupljanje i provjeru podataka Izdavatelj će se povezati sa mjerodavnim nacionalnim registrima:

- Evidencijom prebivališta (MUP) za podatke o prebivalištu (državljeni RH) te boravištu, odnosno dozvoli za boravak i rad.

Izdavatelj treba voditi računa da od podnositelja zahtjeva ne prikuplja one podatke koje može kao autentične podatke preuzeti iz mjerodavnih nacionalnih registara.

Izdavatelj će od korisnika prikupljati osobne podatke za kontakt koje neće povjeravati.

To su:

- poštanska adresa,
- elektronička adresa i
- broj mobilnog telefona.

3.5. Utvrđivanje identiteta Nositelja kod zamjene kartice

Kod zamjene kvalifikacijske kartice iz razloga gubitka, uništenja ili krađe mogu se koristiti informacije i dokumenti koji su osigurani tijekom inicijalnog utvrđivanja identiteta, no sam postupak utvrđivanja identiteta provodit će se na identičan način kao kod inicijalnog izdavanja.

Krađa ili gubitak kvalifikacijske kartice prijavljuje se neposredno Izdavatelju putem propisanog obrasca Izjave ili službenom nadležnim tijelima države članice u kojoj je kartica ukradena ili izgubljena.

Datum početka valjanosti kartice kod zamjene odgovara datumu izdavanja kartice.

Datum isteka valjanosti kartice odgovara datumu navedenom na kartici za koju se izdaje zamjenska kartica, odnosno izgubljena, uništena ili ukradena kartica.

Kod zamjene kvalifikacijske kartice iz razloga promjene podataka utvrđivanja identiteta i provjera prava provodit će se na identičan način kao kod prvog izdavanja.

4. Životni ciklus kartice

4.1. Podnošenje zahtjeva za izdavanje kartica – tko može podnijeti zahtjev

Zahtjev za izdavanje kartice podnosi vozač, državljanin države članice (državljanin RH i/ili državljanin druge države članice EU) i/ili državljanin trećih država koji je zaposleni u pravnoj osobi i/ili obrtu sa sjedištem u državi članici ili koji za njih radi i obavlja cestovni prijevoz javnim cestama u RH, koji je početnu kvalifikacija ili periodičnu izobrazbu za vozača iz članka 5. stavak 1. Zakona stekao u Republici Hrvatskoj, a nema hrvatsku vozačku dozvolu.

4.2. Podnošenje zahtjeva za izdavanje kartica – razlog podnošenja

Zahtjev za kvalifikacijsku karticu vozača se može podnijeti iz razloga:

- prvog izdavanja temeljem stjecanja određene SSO-a o početnim kvalifikacijama, SSO-a o ubrzanim početnim kvalifikacijama, odnosno SSO-a o periodičnoj izobrazbi,
- zamjene zbog gubitka, uništenja, krađe ili promjene podataka.

4.3. Podnošenje zahtjeva za izdavanje kartica – način podnošenja

Zahtjev za izdavanje kartice autorizira podnositelj zahtjeva osobno, a podnosi se:

- osobno u uredu Izdavatelja kartica ili
- putem pošte.

Ukoliko se zahtjev podnosi putem pošte, potpis podnositelja treba biti ovjeren kod javnog bilježnika.

Zahtjev se podnosi na propisanom obrascu.

U sklopu obrasca nalazi se izjava kojom podnositelj zahtjeva potvrđuje da su dostavljeni podaci točni te da prihvaća svoje obveze i odgovornosti.

Uz obrazac zahtjeva za izdavanje kartice prilaže se dokumentacija kada je to zahtijevano, te potvrda o izvršenoj uplati naknade za uslugu izdavanja kvalifikacijske kartice.

4.4. Podnošenje zahtjeva za izdavanje kartica – vrijeme obrade

Obrada zahtjeva za izdavanje kartice će se provesti:

- u roku od 15 kalendarskih dana nakon primitka urednog zahtjeva, ako je zahtjev podnesen u redovnom postupku,
- u roku od 1 radnog dana nakon primitka urednog zahtjeva, ako je zahtjev podnesen u žurnom postupku.

4.5. Postupak prvog izdavanja kartice

Službenici Izdavatelja kartica utvrđuju identitet podnositelja zahtjeva i provjeravaju ima li podnositelj zahtjeva pravo na izdavanje tražene kartice te temeljem toga odlučuju o prihvaćanju ili odbijanju zahtjeva za izdavanje kartice.

Izdavatelj kartica od podnositelja zahtjeva može zahtijevati dopunu ili ispravak dokumentacije ako provjera identiteta ili provjera prava nije uspješno provedena.

Izdavatelj kartica može od podnositelja zahtjeva zahtijevati dopunu ili ispravak dokumentacije zbog sljedećih razloga:

- obrazac nije ispravno popunjen ili autoriziran,
- identitet fizičke osobe nije uspješno potvrđen,
- nije dostavljena zahtijevana dokumentacija ili
- nije izvršena uplata naknade za izdavanje kartice.

4.6. Potvrda identiteta podnositelja zahtjeva

Identitet podnositelja zahtjeva se provjerava neposrednom identifikacijom uz fizičku prisutnost osobe temeljem predloženog identifikacijskog dokumenta.

Identifikacijski dokument koji se smatra mjerodavnim dokazom identiteta fizičkih osoba je važeća osobna iskaznica ili putna isprava (na uvid), odnosno boravišna dozvola ili dozvola za boravak i rad ako je fizička osoba državljanin države članice EU, odnosno treće zemlje.

Provjeru identiteta provodi službenik u uredu Izdavatelja ili javni bilježnik postupkom neposredne identifikacije uz fizičku prisutnost osobe kojoj se izdaje kartica.

Smatra se da je javni bilježnik potvrdio identitet fizičke osobe kojoj se izdaje kartica ako je zahtjev za izdavanje kartice ovjeren od strane javnog bilježnika.

4.7. Provjera prava na izdavanje kvalifikacijske kartice

Kvalifikacijska kartica se izdaje fizičkoj osobi koja je početnu kvalifikacija ili periodičnu izobrazbu za vozača iz članka 5. stavak 1. Zakona stekla u Republici Hrvatskoj, a nema hrvatsku vozačku dozvolu.

Navedeno pravo se utvrđuje neposrednim uvidom u zahtjevu priloženu kopiju osobne iskaznice ili putne isprave za državljane RH, boravišne dozvole za državljane zemalja članica EU, odnosno dozvole za boravak i rad ako je fizička osoba državljanin trećih zemalja, te SSO-a o početnim kvalifikacijama, SSO-a o ubrzanim početnim kvalifikacijama i/ili SSO-a o periodičnoj izobrazbi.

Uz navedeno, Izdavatelj kartice je obavezan provjeriti i valjanost vozačke dozvole podnositelja zahtjeva, a s obzirom na kategoriju vozila, i to:

- kategorije C, C1, CE i C1E za prijevoz tereta
- kategorije D, D1, DE i D1E za prijevoz putnika.

Valjanost vozačke dozvole se provjerava neposrednim uvidom temeljem predloženog obrasca vozačke dozvole.

Kada se za isto ispune uvjeti, Izdavatelj kartica će pravo na izdavanje kvalifikacijske kartice temeljem stjecanja SSO-a o početnim kvalifikacijama, SSO-a o ubrzanim početnim kvalifikacijama, odnosno SSO-a o periodičnoj izobrazbi provjeravati automatiziranom provjerom podataka u evidencijama koje o navedenome vodi Ministarstvo. U navedenom slučaju automatizirane provjere provodit će se samo provjera identiteta podnositelja zahtjeva, ali ne i dodatna provjera prava, budući da je isto učinjeno u Centru za osposobljavanje vozača, odnosno Ispitnom centru te se kao valjano i mjerodavno unosi u evidenciju pri Ministarstvu.

4.8. Postupak izdavanja kartice kod zamjene kartice

Kod zamjene kvalifikacijske kartice iz razloga gubitka, uništenja ili krađe mogu se koristiti informacije i dokumenti koji su osigurani tijekom inicijalnog utvrđivanja identiteta, no sam postupak utvrđivanja identiteta provodit će se na identičan način kao kod inicijalnog izdavanja.

Krađa ili gubitak kvalifikacijske kartice prijavljuje se neposredno Izdavatelju putem propisanog obrasca Izjave ili službenom nadležnim tijelima države članice u kojoj je kartica ukradena ili izgubljena.

Datum početka valjanosti kartice kod zamjene odgovara datumu izdavanja kartice.

Datum isteka valjanosti kartice odgovara datumu navedenom na kartici za koju se izdaje zamjenska kartica, odnosno izgubljena, uništena ili ukradena kartica.

Kod zamjene kvalifikacijske kartice iz razloga promjene podataka utvrđivanja identiteta i provjera prava provodit će se na identičan način kao kod prvog izdavanja.

4.9. Preuzimanje kartice

Kvalifikacijske kartice se preuzimaju u uredu Izdavatelja ili se šalju na poštansku adresu Nositelja kartice, ako je tako naznačeno u zahtjevu.

Ako je zahtjev za izdavanje kartice podnesen putem pošte, a nije ovjeren kod javnog bilježnika, korisnik kartice osobno preuzima karticu u uredu Izdavatelja kartice.

Prilikom preuzimanja kartice u uredu provodi se postupak provjere identiteta korisnika neposrednom identifikacijom.

Ako kartica nije preuzeta u roku od najdulje godinu dana od izdavanja, kartica će se uništiti, a podnositelj zahtjeva koji želi da mu se izda kartica, dužan je ponovo podnijeti zahtjev.

4.10. Promjena statusa kartice

Tijekom provedbe postupaka upravljanja životnim ciklusom kartice Izdavatelj će osigurati da je u svakom trenutku u njegovim evidencijama zabilježen ispravan status kartice.

Statusi koji će se unutar evidencije dodjeljivati Zahtjevu i samoj kvalifikacijskoj kartici su, kako slijedi:

Status	Definicija
Zahtjev zaprimljen kompletan	Zahtjev je zaprimljen i istom je priložena sva dokumentacija.
Zahtjev zaprimljen nekompletan	Zahtjev je zaprimljen i istom nije priložena sva dokumentacija, traži se dopuna zahtjeva.
Zahtjev odobren	Tijelo koje izdaje karticu odobrilo je zahtjev za izdavanje tahografske kartice.
Kartica personalizirana	Kvalifikacijska kartica je personalizirana.
Kartica poslana	Kvalifikacijska kartica je poslana na adresu korisnika.
Kartica uručena	Kvalifikacijska kartica je uručena korisniku.
Kartica izgubljena	Kvalifikacijska kartica je proglašena izgubljenom.
Kartica ukradena	Kvalifikacijska kartica je proglašena ukradenom.
Kartica oštećena	Kvalifikacijska kartica je proglašena oštećenom.
Kartica vraćena	Kvalifikacijska kartica je vraćena (zbog promjene podataka)
Zahtjev odbijen	Ako je ustanovljeno da podnositelj zahtjeva nema pravo na izdavanje kvalifikacijske kartice, zahtjev se odbija

4.11. Arhiviranje spisa

Kada istekne period važenja kartice, pripadna tiskana dokumentacija biti će uništena po propisanom postupku.

Svi revizijski zapisi se arhiviraju i čuvaju trajno.

Izdavatelj kartica u svojstvu stvaratelja i imatelja javnoga arhivskog gradiva postupa u skladu s odredbama važećeg zakona o arhivskom gradivu i arhivima.

Postupcima izdavanja podataka iz arhive upravlja stručno osposobljeno osoblje.

Medijima s arhiviranim zapisima može pristupiti samo autorizirano osoblje.

Arhivirani zapisi mogu biti dostupni na zahtjev bilo kojeg od sudionika uključenog u transakciju.

5. Poslovne i pravne stavke

5.1. Naknade za usluge

Naknada za uslugu izdavanja kvalifikacijskih kartica naplaćuje se po cjeniku kojeg je odobrilo Ministarstvo.

Naknada u redovnom postupku uz preuzimanje izrađene kartice u uredu iznosi: 155,00 kn.

Naknada u redovnom postupku uz preuzimanje izrađene kartice putem pošte iznosi: 190,00 kn.

Naknada u žurnom postupku uz preuzimanje izrađene kartice u uredu iznosi: 310,00 kn.

Naknada u žurnom postupku uz preuzimanje izrađene kartice putem pošte iznosi: 360,00 kn.

Cijena usluge obnove i zamjene kartice ista je kao cijena usluge izdavanja kartice.

Nositelj kartice nema pravo na povrat naknade u slučaju nepreuzimanja kartice ili kada je kartica vraćena zato što Nositelju kartice više nije potrebna.

Ako je zahtjev podnesen u žurnom postupku, a kartica nije isporučena u roku od 1 radnog dana, Nositelj kartice ima pravo na povrat razlike između uplaćenog iznosa i naknade za redovno izdavanje kartice.

Osim navedenog, povrat naknade isplaćivat će se samo u slučaju pogrešne uplate ili preplate ili naknadnog povlačenja zahtjeva iz opravdanih razloga.

5.2. Naknade za usluge

Izdavatelj kartice raspolaže dostatnim financijskim sredstvima potrebnim za ispunjenje svojih obveza i nesmetano izdavanje kvalifikacijskih kartica.

Informacije o radu i financijskom poslovanju Nositelja javne ovlasti javno su objavljene na službenim stranicama AKD-a: <http://www.akd.hr>.

5.3. Povjerljive poslovne informacije

Svi sudionici sustava izdavanja kvalifikacijskih kartica dužni su provoditi zaštitu povjerljivih poslovnih informacija u skladu s nacionalnim i europskim propisima koji uređuju područje zaštite tajnosti podataka i zaštiti neobjavljenih informacija s tržišnom vrijednosti.

5.4. Zaštita osobnih podataka

Izdavatelj kartice jamči privatnost te legitimnu obradu i zaštitu osobnih podataka a u skladu s primjenjivim zakonodavstvom Republike Hrvatske i Europske unije. Više informacija o zaštiti osobnih podataka može se naći u Izjavi o zaštiti osobnih podataka koja je dostupna na Portalu.

5.5. Prava intelektualnog vlasništva

Informacijski sustav izdavanja kvalifikacijskih kartica dio je državne informacijske infrastrukture i u skladu s tim javni registri Nositelja javne ovlasti, svi podaci u njima i svi elementi potrebni za njihovu interpretaciju pripadaju Republici Hrvatskoj u skladu nacionalnim propisima vezanim uz državnu informacijsku infrastrukturu.

Nositelj javne ovlasti ima neograničena prava iskorištavanja svih autorskih djela izrađenih za potrebe izvršavanja javne ovlasti, a to uključuje ali se ne ograničava na računalne programe, dokumentaciju, grafički dizajn i tehnička rješenja.

Licencirani softver i sva ostala dobra trećih strana koja su potrebna za izvršavanje javne ovlasti koriste se u skladu s ugovorima, EULA ili dugim odredbama o pravima korištenja.

Svi sudionici sustava dužni su poštovati vlasnička prava Republike Hrvatske i prava iskorištavanja autorskih djela Nositelja javne ovlasti.

5.6. Reklamacije

Nositelj kartica ima pravo uložiti reklamaciju ako je utvrdio da podaci otisnuti na kartici nisu ispravni. U navedenom slučaju, Nositelj kartice dužan je u roku od 7 kalendarskih dana podnijeti zahtjev za reklamaciju kartice i karticu vratiti, a Izdavatelj izraditi i nositelju uručiti zamjensku karticu u roku 7 kalendarskih dana od dana preuzimanja zahtjeva. Ovakva reklamacija će se smatrati opravdanom.

U slučaju kada je vraćena kartica fizički oštećena, reklamacija će se smatrati neopravdanom te je za potrebe izdavanja zamjenske kartice potrebno izvršiti uplatu naknade.

Nositelj kartice može podnijeti reklamaciju osobno u uredu Izdavatelja ili korištenjem kontaktnih podataka.

5.7. Pritužbe, žalbe i sporovi

Ako se podnositelj zahtjeva/nositelj kartica ne slaže s postupcima izdavanja kvalifikacijskih kartica ili s osobljem Izdavatelja koje djeluje u skladu s ovim Poslovnikom, može uložiti pritužbu.

Sve žalbe i pritužbe podnose se usmeno u uredu ili pisanim putem korištenjem kontaktnih podataka Izdavatelja.

Izdavatelj kartice dužan je odgovoriti na sve pritužbe u roku od 15 dana od zaprimljenog prigovora.

Nositelj kartice može izjaviti žalbu ili pokrenuti upravni postupak ako smatra da postoje zakonske pretpostavke za pokretanje takvog postupka, a kako je propisano Zakonom o općem upravnom postupku.

Svi sporovi i neslaganja među sudionicima nastojati će se razriješiti sporazumno. Ako sporazumno razrješenje spora nije postignuto, sporovi će se razriješiti pred nadležnim sudom u Zagrebu uz primjenu prava Republike Hrvatske.

5.8. Pritužbe, žalbe i sporovi

Izdavanje kvalifikacijskih kartica provodi se u skladu s nacionalnim propisima i preuzetom EU legislativi.

Na nacionalnoj razini primjenjuju se sljedeći propisi:

- Zakon o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/18, 98/19, 30/21) i
- Pravilnik o početnoj i periodičnoj izobrazbi vozača (NN 14/22).