



ДУНАВ
ВЕЛИКО
ГРАДИШТЕ

Сремска бр. 1, Велико Градиште
Мат.број 20755156, ПИБ 107204851
Тел/факс 012/662-722
Комерцијална банка: 205-180820-52
Banca Intesa: 160-377124-15

Наш број: 2164/2022 ____
Датум: 28.09.2022. године

На основу члана 55. у вези са чланом 82. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021 - даље: Закон), Надзорни одбор ЈКП „Дунав Велико Градиште“, на својој седници одржаној дана 28.09.2022. године, доноси:

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА И РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

Предмет правилника

Члан 1.

Овим правилником уређују се услови и начин решавања приговора и рекламација потрошача на услуге од општег економског интереса које обавља ЈКП „Дунав Велико Градиште“ из Великог Градишта, ул. Сремска бр. 1 (даље: Пружалац услуга).

Значење израза

Члан 2.

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

- "потрошач" је физичко лице или правно лице које користи услуге Пружаоца услуга;
- "услуга" је услуга коју Пружалац услуга пружа у оквиру своје пословне делатности;
- "овлашћено лице Пружаоца услуга" је запослено или друго радно ангажовано лице Пружаоца услуга задужено за одређени објекат или све објекте у којима Пружалац делатности обавља пословну делатност и који је општим актом Пружаоца услуга овлашћено да прима рекламације потрошача.

Примена у складу са законима и другим прописима

Члан 3.

Овај правилник примењује се у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, Закона о облигационим односима и других закона којима се уређује пословање Пружаоца услуга и других прописа којима се уређује рекламација, заштита потрошача, привредно пословање и правни положај привредних субјеката.

Обавештавање потрошача о правима у вези са рекламацијом

Члан 4.

Потрошач има права да изјави рекламацију на извршене услуге пружаоца услуга.

Потрошач има право на рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, као и право рекламације на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним законим и општим актима.

Потрошач је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да за месец за који рекламира рачун плати просечно тромесечно задужење - потрошњу за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламација односи, до момента решавања рекламације.

Потрошач може да изјави рекламацију Пружаоцу услуге лично у објекту Пружаоца услуга, телефоном или преко електронске поште Пружаоца услуга уз доставу спорног рачуна на увид или другог доказа о вршењу услуге (на чију несаобразност подноси рекламацију).

Потрошач може да изјави приговор/рекламацију/жалбу на рачун до истека рока за плаћање рачуна наведеног у рачуну, након тога рекламација ће се сматрати неблаговременом.

Рекламација потрошача треба да садржи адресу пребивалишта, подносиоца рекламације (или електронску адресу) на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Рекламација се подноси:

- поштом на адресу ЈКП Дунав Велико Градиште, Сремска 1, 12220 Велико Градиште
- телефонски на број 012/662-722 или 0800/390-009 (бесплатна телефонска линија),
- електронски на адресу [jkdunav.reklamacije@gmail.com](mailto:jkp.dunav.reklamacije@gmail.com)
- лично у пословном објекту ЈКП „Дунав Велико Градиште“ у Сремској бр. 1 у Великом Градишту, предајом рекламације техничком секретару.

Пружалац услуга у објекту у коме се пружају услуге има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама

Члан 5.

Пружалац услуга обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена. Овлашћено лице одмах по пријему рекламације исту уводи у прописану евиденцију примљених рекламација.

Пружалац услуга води евиденцију примљених рекламација и чува је 2 године од дана подношења рекламације потрошача.

Пружалац услуга потрошачу издаје писану потврду у папирном облику или електронским путем потврђује пријем рекламације, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација оверавањем заводним печатом копије рекламације и достављањем исте потрошачу у моменту подношења исте.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у електронском облику, а који податак се штампа и архивира на крају пословне године и садржи име и презиме подносиоца, адресу и шифру корисника и датум пријема рекламације, подаци о делатности – услугама на који се рекламација односи, кратак опис несаобразности и захтева из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације односно доставе овереног примерка рекламације потрошачу, одлуку о рекламацији (прихватање или одбијање рекламације), датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на

који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, информације о продужавању рока за решавање рекламације, датум добијања сагласности потрошача за продужавање рока и напомене.

Лице које је код Пружаоца услуга задужено за упис података у евиденцију о примљеним рекламацијама уписује у ову евиденцију и обрађује оне податке о личности подносиоца рекламације који су неопходни за остварење сврхе уписа у ову евиденцију и рекламације. Лице задужено за упис података у ову евиденцију претходно, у складу са одредбама Закона о заштити података о личности, обавештава подносиоца о обради тих података и прибавља пуноважан пристанак за обраду ових података у сврху рекламације. Обавештење о обради података о личности и пуноважан пристанак за обраду констатују се у напоменама у евиденцији о примљеним рекламацијама.

Решавање рекламације од стране Комисије за решавање рекламације

Члан 6.

По рекламацији решава трочлана Комисија за решавање рекламација коју образује директор Пружаоца услуге.

Поред Комисије директор пружаоца услуге оснива трочлано Саветодавно тело у складу са чланом 82. Закона о заштити потрошача.

Комисија за рекламације и Саветодавно тело се састоје од чланова из предузећа, укључујући, на основу члана 82. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“ бр. 88/2021), једног представника евидентираног удружења из члана 140 истог Закона са којим пружалац услуга има потписан уговор о пословно техничкој сарадњи и едукацији и које испуњава Законом прописане услове.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламација морају бити јавно објављене на интернет сајту предузећа.

Чланови Комисије за рекламације дужни су да обавесте члана Комисије из Удружења потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

Одговор на рекламацију

Члан 7.

Рекламација се почетком наредног радног дана доставља Комисији за рекламације, осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директор и надлежни руководилац организационе јединице на коју се рекламација односи.

Пружалац услуга дужан је да, без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним путем у електронском или папирном облику, одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Као први дан рока за доношење одлуке по поднетој рекламацији рачуна се први наредни дан од подношења исте. Ако последњи дан рока за решавање рекламације пада у нерадни дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

Одговор Пружаоца услуга на рекламацију потрошача садржи одлуку да ли прихвата или одбија рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог и рок за решавање рекламације уколико је иста прихваћена. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

Члан 8.

Комисија за решавање рекламација испитује рекламацију, разматра предмет рекламације, утврђује чињенице и доноси одлуку о рекламацији.

Ако је то потребно ради доношења одлуке о рекламацији, Комисија за рекламације може да прибави налаз и мишљење стручног лица о питањима која чине предмет рекламације, односно мишљење Саветодавног тела.

Када Комисија за решавање рекламација утврди да је рекламација оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача у року од 8 дана од дана достављања рекламације и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације који не може бити дужи од 15 дана.

У случају оправдане рекламације потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће, на умањење цене – рачуна сразмерно недостатку извршене услуге.

Потрошач може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом кривицом или да одговорност за недостатак није условљена општим комуналним прописима и вишом силом.

Уколико пружалац услуга усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања није дужан да за исту издаје потврду о пријему рекламације нити да писаним путем одовара на исту (обавезе из члана 5 став 3. и члана 8. ставова 3. и 4. овог Правилника).

Ако утврди да рекламација није оправдана, Комисија за решавање рекламација одбија рекламацију.

Уколико Комисија за решавање рекламација одбије рекламацију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова, који се налазе на линку:

<https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pdf>

Приговор против одлуке о одбијању рекламације

Члан 9.

Против одлуке о одбијању рекламације Потрошач може изјавити приговор, у року од осам дана од дана пријема одлуке.

О приговору из става 1. овог члана одлуке решава директор Пружаоца услуге, у року од осам дана од дана пријема приговора.

Пружалац услуга обавештава потрошача о одлуци о приговору писаним путем у електронском или папирном облику, без одлагања.

Прихватање рекламације

Члан 10.

У случају прихватања рекламације, а сагласно условима прописаним Законом, Комисија за решавање рекламација потрошачу може дати предлог за умањење цене услуге, са повраћајем дела новчаног износа плаћеног за услугу.

Поступање у случају када потрошач одбије предлог решавања рекламације

Члан 11.

Када потрошач одбије предлог решавања рекламације Комисија за решавање рекламација ће, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламације.

Испуњење захтева и продужење рока

Члан 12.

Пружалац услуга је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Уколико пружалац услуге из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном року, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Пружалац услуге је дужан да поступи у складу са одлуком Комисије и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Рок за решавање рекламације прекида се до момента када потрошач прими одговор продавца на рекламацију и почиње да тече изнова када продавац прими изјашњење потрошача.

Потрошач је дужан да се изјасни на одговор пружаоца услуге најкасније у року од три дана од дана пријема одговора по рекламацији. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом пружаоца услуге о начину решавања рекламације.

Достављање решених рекламација надлежној служби

Члан 13.

Решене рекламације достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом објекту у коме се пружа услуга и служби задуженој за рачуноводство.

Вансудско решавање спорова

Члан 14.

Пружалац услуга је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

Пружалац услуга је дужан да на продајном месту у својим просторијама као и на интернет сајту видно и јасно истакне обавештење да је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је пртходно изјавио рекламацију или приговор трговцу.

Свака странка учесник у вансудском решавању потрошачког спора сноси своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

Потрошачки спор се може решавати и пред арбитражом, када потрошач и предузеће закључе споразум о арбитражи након настака спора.

Пружалац услуге је дужан да порошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка

Ступање на снагу

Члан 15.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана доношења истог и објављивања на огласној табли пружаоца услуга.

Надзорни одбор
ЈКП „Дунав Велико Градиште“
Председник Надзорног одбора
Ненад Стојадиновић

