

ЈКП Стандард Врбас



21460 Врбас, Саве Ковачевића 87
тел/факс: 021/706-575
е-маил: jkpstand@eunet.rs
текући рачун: 160-179203-41
105-31445-75

Број: 04-4571/1

Датум: 18.06.2016.

На основу члана 56. и члана 92. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“ бр. 62/2014) и члана 36. Статута ЈКП „Стандард“ Врбас, Надзорни одбор ЈКП „Стандард“ Врбас је на својој 42. седници, одржаној дана 18.06.2016. године, донео:

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником уређују се услови, начин и поступак подношења рекламација од стране корисника услуга (у даљем тексту: корисник), и поступак решавања рекламација од стране ЈКП „Стандард“ Врбас као пружаоца услуга.

Члан 2.

Корисник је свако физичко лице, предузетник, правно лице, организација, удружење и сл. које користи услуге ЈКП „Стандард“ Врбас.

II ПРАВО КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Корисник има право на подношење рекламације на извршене услуге, или услуге које су требале бити извршене а нису, у складу са Законом о заштити потрошача и овим правилником.

Члан 4.

Корисник има право на рекламацију увек када сматра да услуга није одговарајућег квалитета, да није извршена на потребан начин, да није добро обрачуната цена, односно увек када сматра да је неосновано оштећен пруженом услугом у складу са Законом о заштити потрошача.

Члан 5.

Корисник има право на рекламацију у року који је назначен на рачуну.

Уколико се рекламација односи на случај за који није издат рачун, рок за рекламацију је 8 дана од дана догађаја на који се рекламација односи.

Уколико корисник пропусти рок за изјављивање рекламације његова рекламација ће се одбацити као неблаговремена.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 6.

Корисник може да изјави рекламацију усмено, да поднесе рекламацију писаним путем, телефонским путем или путем е-маила.

Члан 7.

Усменим путем рекламација се може изјавити на шалтеру за пријем рекламација у управној згради ЈКП „Стандард“ Врбас из Врбаса ул. Саве Ковачевића бр. 87, сваког радног дана у току радног времена.

Члан 8.

Писаним путем рекламација се подноси преко поште на адресу ЈКП „Стандард“ Врбас из Врбаса ул. Саве Ковачевића бр. 87, са назнаком „Лицу за рекламације“ или непосредном предајом поднеска-рекламације у писарници лицу овлашћеном за пријем поште.

Члан 9.

Рекламација може бити учињена и телефонским путем на број за рекламације 0800/021102.

Члан 10.

Рекламација се може упутити и електронским путем на емаил: jkpstand@eunet.rs

IV ПОСТУПАК НАКОН ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 11.

Лице овлашћено за пријем рекламација које су предате усмено или телефонским путем дужно је да одмах по пријему рекламација састави службену белешку који заводи у књигу евиденције примљених рекламација, додељује јој посебан деловодни број и такву рекламацију достави лицу овлашћеном за пријем поште, без одлагања.

Лице овлашћено за пријем поште након завођења за примљене службене забелешке о примљеној рекламацији исту заводи у деловодник и без одлагања копију доставља лицу овлашћеном за поступање по истој, а оригинал задржава у својој документацији.

Члан 12.

Када је рекламација предата писменим путем или путем емеила лицу задуженом за пријем поште, иста се заводи у деловодник и копија се без одлагања доставља лицу овлашћеном за поступање по рекламацији.

По пријему рекламације за примљене као у ст. 1. овог члана лице овлашћено за пријем рекламација исту заводи у књигу примљених рекламација и додељује јој посебан деловодни број.

Члан 13.

Свака рекламација се заводи у књигу рекламација и додељује јој се посебан деловодни број.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге и садржи податке о подносиоцу, датуму и времену пријема рекламације, разлоге за рекламацију,

датум издавања потврде о пријему рекламације, одлуку, датум достављања одлуке, начину и датуму решавања рекламације, информације о продужавању рока за решавање рекламације и друге потребне податке.

Члан 14.

Лице за пријем рекламација је дужно да, кориснику који је рекламацију предао усмено или телефонским путем, саопшти број под којим је рекламација заведена у евиденцији за примљених рекламација, а да на захтев странке изда и писмену потврду о броју деловодника, ако је рекламација за примљена на начин предвиђен чланом 11. овог Правилника.

Ако је рекламација предата на начин предвиђен чланом 12. овог Правилника, писмена потврда о броје примљене рекламације издаје се странци након евидентирања рекламације у књизи примљених рекламација

Члан 15.

Уколико рекламација има мањкавости и садржи неки формални недотатак (потпис, недостатак прилога, недостатак адресе, није приложен оригинал или копија исправе на коју се рекламација односи, нису приложени писмени или други докази на које се позива и сл.), подносилац рекламације ће се упозорити на недостатке и предочиће му се да ће рекламација бити одбачена уколико не исправи недостатке у року од 3 дана од дана обавештавања усменим или писаним путем.

О датом упозорењу ће се на самој рекламацији сачинити писмена забелешка са означавањем дана и часа упозорења.

Члан 16.

Евиденција примљених рекламација чуве се најмање две године од дана подношења рекламације.

V УСЛОВИ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 17.

Рекламација ће се сматрати валидном уколико је поднета лично од стране корисника који је евидентиран као корисник услуга, односно уколико је поднета од стране пуномоћника корисника који приложи оверену пуномоћ или од стране било ког пунолетног члана домаћинства којем је пружена услуга.

Уколико рекламацију изјављује правно лице, иста мора бити потписана од стране овлашћеног заступника правног лица и прописно оверена.

VI ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

- првостепени поступак

Члан 18.

Поступак у првом степену спроводи лице овлашћено за пријем рекламација.

Лице овлашћено за пријем рекламација је дужно да без одлагања а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори кориснику на изјављену рекламацију. Одговор мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву корисника и конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Рок за спровођење одлуке по рекламацији не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

Члан 19.

Уколико лице овлашћено за пријем рекламација из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву подносиоца рекламација у року који је предвиђен, дужан је да о продужавању рока обавести корисника и наведе рок у коме ће се решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у књизи рекламација. Рок се може продужити само једном.

Члан 20.

Уколико корисник, након пријема одговора на рекламацију, и даље није задовољан одлуком, има право да у року од 5 дана од дана пријема одговора поднесе приговор на одлуку.

Приговор мора бити поднет у року, потписан од стране овлашћеног лица, и да садржи све друге битне податке, а посебно да садржи образложење који део одлуке оспорава и из којих разлога.

Приговори који не буду имали све горе наведене битне елементе, биће одбачени.

Уколико приговор не буде одбачен, лице коме је приговор достављен дужно је да га у року од три дана од дана пријема проследи другостепеној комисији за решавање рекламација, на даљу надлежност

- другостепени поступак

Члан 21.

Другостепени поступак води Комисија одређена решењем директора и састоји се од три члана од којих су два члана из реда запослених у ЈКП СТАНДАРД Врбас а један члан је представник овлашћеног удружења за заштиту потрошача, у складу са Законом о заштити потрошача.

Члан 22.

Комисију сазива неко од чланова из реда запослених најмање једном у три месеца, а по потреби и чешће.

Одлуке се доносе већином гласова чланова комисије.

Члан 23.

Комисија у другом степену доноси одлуку о спорној рекламацији, одлука је коначна и против ње није дозвољена жалба.

Комисија је дужна да одлуку о рекламацији достави кориснику у року од 8 дана од дана њеног доношења.

Члан 24.

Уколико корисник није задовољан одлуком другостепене комисије, своје право може покушати да оствари у судском поступку.

VII ХИТНЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 25.

Када се рекламација корисника услуга односи на висину температуре стана или пословног простора, када дође до оштећења или квара на систему или опреми и у другим околностима које захтевају посебну хитност у поступању, евидентирање, завођење и додела посебног деловодног броја може се унети и након усменог или телефонског преноса информација лицу овлашћеном за поступање по рекламацији.

Члан 26.

У случају хитне рекламације као у члану 25. овог Правилника усмени или телефонски преноси информације, садржај рекламације и сл. од лица задуженог за пријем рекламације до лица задуженог за поступање по истој преносе се преко лица овлашћеног за пријем поште.

VIII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 27.

Све рекламације које се упуте ЈКП "Стандард" Врбас достављају се или лицу овлашћеном за пријем рекламација или лицу овлашћеном за пријем поште која даље поступају у складу са овим Правилником.

Члан 28.

На све што није регулисано овим Правилником примењују се одредбе Закона о заштити потрошача и других важећих закона.

Члан 29.

Овај Правилник ступа на снагу трећег дана од дана објављивања на огласној табли предузећа.



Председник Надзорног одбора

Божидар Перовић