

На основу члана 56. у вези са чл. 52., 54., 81., 83. и 92. Закона о заштити потрошача и на основу чл. 39. Статута ЈП „Стандард“ Бачка Паланка, директор ЈП „Стандард“ доноси дана 30.12.2021. године:

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

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 ЈП „Стандард“ Бачка Паланка као пружаоца услуга.

Члан 2

Корисник је свако физичко лице, предузетник, правно лице, организација, удружење и сл. које користи услуге ЈП „Стандард“ Бачка Паланка.

Право корисника на рекламију

Члан 3

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

Члан 4

Корисник има право на рекламију увек када сматра да услуга ије 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 рекламију у року који је назначен на рачуну.

Уколико се рекламија односи на случај за који је издат рачун, рок за рекламију је 8 дана од дана догађаја на који се рекламија односи.

Уколико корисник пропусти рок за изјављивање рекламије његова рекламија ће се одбацити као неблаговремена.

Начин подношења рекламије

Члан 6.

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

Члан 7

Усменим путем рекламија се може изјавити у канцеларији за пријем рекламија у управној згради ЈП „Стандард“ у улици Трг братства јединства 36, у Бачкој Паланци сваког радног дана у току радног времена

Члан 8.

Писаним путем рекламија се подноси преко поште на адресу ЈП „Стандард“ Бачка Паланка, Трг братства јединства бр.36, 21400 Бачка Паланка, са назнаком „Рекламија“ или непосредном предајом поднеска-рекламије у писарницу лицу овлашћеном за пријем рекламија у канцеларији за пријем рекламија.

Члан 9.

Рекламија може бити учињена и телефонским путем на број за рекламије 021/752-500.

Члан 10.

Рекламија се може упутити и електронским путем на емаил: direkcija@direkcijabp.rs.

Поступак након пријема рекламије

Члан 11

Лице овлашћено за пријем рекламија које су предате усмено или телефонским путем дужно је да одмах по пријему рекламија састави службену белешку коју заводи у књигу евиденција примљених рекламија, додељује јој посебан деловодни број и заводи и попис аката коју на крају године одставља лицу задуженом за архивирање односно за вођење писарнице.

Копију доставља лицу овлашћеном за поступање по истој .

Члан 12.

Када је рекламија предата писаним путем или путем емаила лицу задуженом за пријем поште, иста се доставља лицу овлашћеном за поступање по рекламијама који је заводи у књигу примљених рекламија и додељује јој деловодни број.

Члан 13.

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

Евиденција о примљеним рекламијама води се у облику укоричене књиге и садржи податке о подносиоцу, датуму и времену пријема рекламије, разлог за рекламију, датум издавања потврде о пријему рекламије, одлуку, датум достављања одлуке, начину и датуму решавања рекламије, информације о продужењу рока за решавање рекламије и друге потребне податке.

Члан 14.

Лице за пријем рекламија је дужно да кориснику који је рекламију предао усмено или телефонским путем, саопшти број под којим је рекламија заведена у евиденцији запримљених рекламија, а да на захтев странке изда и писмену потврду о броју у деловоднику, ако је рекламија запримљена на начин предвиђен чланом 11. овог Правилника.

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

Члан 15.

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

О датом упозорењу ће се на самој рекламији сачинити писмена белешка са означењем дана и часа упозорења.

Члан 16.

Евиденција примљених рекламија чува се најмање 2 године од дана подношења рекламије.

Услови за подношење рекламије

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 рекламију изјављује правно лице, иста мора бити потписана од стране овлашћеног заступника правног лица и прописнао оверена.

Поступак решавања рекламија

Првостепени поступак

Члан 18.

Поступак у првом степену спроводи лице овлашћено за пријем рекламија

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

Рок за спровођење одлуке по рекламији не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламије.

Члан 19.

Уколико лице овлашћено за пријем рекламија из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву подносиоца рекламије у року који је предвиђен, дужан је да о продужавању рока обавести корисника и наведе рок у коме ће с ерешити као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у кљизи рекламија.

Рок се може продужити само једном.

Члан 20.

Уколико корисник, након пријема одговора на рекламију 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 образложение који део одлуке оспорава и из којих разлога.

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

Уколико приговор не буде одбачен , лице коме је приговор достављен дужно је да га у року од 3 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 ЈП“Стандард“ Бачка Паланка ајдан 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 одлучује 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 доносшења.

Члан 24.

Уколико корисник није задовољан одлуком другостепене комисије , има могућност вансудског решавања спорова и/или судског решавања спора.

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 такве рекламације се прослеђују ДПН Градско грејање Бачка Паланка које је задужено за производњу и дистрибуцију топлотне енергије и

под чијом је надлежности Котларница Партизан У Бачкој Паланци и Мали Ритић у Челареву на основу Уговора о јавно приватном партнерству.

Члан 26.

Све рекламије које се упуне ЈП „Стандард“ Бачка Паланка достављају се или лицу овлашћеном за пријем рекламија или лицу овлашћеном за пријем поште који даље поступа у складу са овим Правилником.

Члан 27.

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

Овај Правилник ступа на снагу даном објављивања на огласној табли предузећа.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ "СТАНДАРД"
БАЧКА ПАЛАНКА

Примљено: 20.12.2022.			
Орг.јед.	Број	Прилог	Вредност
011	407/1	-21	



Директор,

Коришћен је овој пријему је једино у складу са уговором о јавно приватном партнерству између Котларнице Партизан и Малог Ритића у Челареву, па се сматра да је овој коришћењу у складу са уговором о јавно приватном партнерству.

Бачка Паланка, 20.12.2022.

Мали Ритић, Челарево, 20.12.2022.

Уговор о јавно приватном партнерству између Котларнице Партизан и Малог Ритића у Челареву, је у складу са уговором о јавно приватном партнерству између Котларнице Партизан и Малог Ритића у Челареву.