

**ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ
„П О Л Е Т“ ПЛАНДИШТЕ**

На основу члана 56. у вези са члана 52., 54., 81., 83. и 92. Закона о заштити потрошача (даље: Закон), а у вези са одредбама Закона о трговини и Закона о привредним друштвима, као и на основу члана 37. став 3. Статута ЈП „Полет“ Планиште, Надзорни одбор ЈП „Полет“ Планиште, на седници одржаној дана 31.07.2017. године доноси:

**ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА**

І. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет

Члан 1.

Овим правилником уређују се услови и начин решавања рекламација потрошача код ЈП „Полет“ Планиште (даље: Продавац), ради остваривања права потрошача на саобразност пружених услуга, права по основу погрешно обрачунате цене и других недостатака, права по основу услуга од општег економског интереса, као и друга питања од значаја за решавање рекламација и заштиту потрошача.

Значење израза

Члан 2.

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

- „**потрошач**“ је физичко лице које прибавља услугу коју продаје Продавац, у сврхе које су намењене потрошачевој пословној или другој комерцијалној делатности, односно ради задовољавања личних потреба или потреба домаћинства;
- „**услуга од општег економског интереса**“ је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито Јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова;
- „**овлашћено лице Продавца**“ је запослени у ЈП „Полет“ Планиште, кога овласти директор, ако организацијом послова и систематизацијом радних места није утврђено другачије.

Промена у складу са законом и другим прописима

Члан 3.

Овај правилник примењује се у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, Закона о трговини, Закона о облигационим односима, Закона о фискалним касама и других важећих закона и других прописа којима се уређује рекламација, заштита потрошача, трговина и евидентирање промета.

II. ПОСЕБНА ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА И ПРОДАВЦА

Уговарање услуга потрошач - продавац

Члан 4.

Услуге које нуди продавац потрошачима уговарају се уговором који садржи све елементе прописане законом и стандардима које нуди продавац. Потрошач који нема уговор нема право на рекламацију односно по хитном поступку поштујући процедуру прави уговор или му се обуставља услуга.

Декларација и упутство за употребу и одржавање производа

Члан 5.

У складу са добром пословном праксом и принципом остваривања најбољег интереса потрошача, Продавац приликом продаје услуга препоручује потрошачу да се придржава упутства за употребу и одржавања инфраструктуре, како би се могла исказати својства која услуга има за редовну или нарочиту употребу, у складу са упутством за употребу и поштовања закона прописаних од стране државних институција, агенција и стандарда.

Обавештавање потрошача о правима у вези са рекламацијом

Члан 6.

Потрошач има право да се лично, на адреси ЈП „Полет“ Пландиште, ул. Обилићева бр. 15, у Пландишту или путем телефона на број 013/861-161 обавести о својим правима у вези са рекламацијом.

ЈП „Полет“ Пландиште, обавештава потрошача на ваљан начин о обиму, условима, року и начину рекламације услуге, где и коме се подноси рекламација, као и о осталим подацима с тим у вези, одредбама закона које се односе на рекламацију и овом правилнику.

Продавац на продајном месту има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламација и обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

III. ИЗЈАВЉИВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ И ЕВИДЕНЦИЈА О ПРИМЉЕНИМ РЕКЛАМАЦИЈАМА

Услуге за које се може изјавити рекламација

Члан 7.

Рекламација се може изјавити на све услуге које пружа Продавац познатом потрошачу. Потрошач може да рекламира само своју услугу за коју има уговор. У осталим случајевима потребна је пуномоћ која се оверава код надлежног органа.

Обавештења о неисправности инсталација не спадају у рекламације, већ се пријављује дежурном за хитно отклањање кварова на телефон дежурног или исти телефон као за рекламације 013/861-161.

Место и начин изјављивања рекламације и услови за рекламацију

Члан 8.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа.

Да би остварио право на рекламацију потрошач је обавезан да као доказ о куповини услуге достави уговор или да замоли Продавца да провери постоји ли уопште уговор о давању услуге, као и да се увидом у картицу купца утврди да су сва потраживања до тог задуживања измирени. Рекламација после рока валуте неће се разматрати.

Уз рекламацију, потрошач предочава, односно даје све податке о услузи и задужењу која је предмет рекламације. Немогућност потрошача да достави Продавцу све тражене податке не може бити услов за решавање рекламације.

Потрошач нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци настали његовом кривицом.

Евиденција о примљеним рекламацијама

Члан 9.

ЈП „Полет“ Пландиште води евиденцију примљених рекламација и чува је две године од дана подношења рекламација потрошача.

ЈП „Полет“ Пландиште потрошачу издаје писану потврду о примљеним рекламацијама, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Писана потврда из става 2. овог члана се попуњава у три примерка, и то један примерак за архиву предузећа, један примерак за потрошача и један примерак за Комисију за рекламације, ако ова комисија буде решавала рекламацију.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге и садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о услузи, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања задужења, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације, сагласност потрошача за продужавање рока и напомене.

Лице које је код ЈП „Полет“ Пландиште 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, и то име и презиме и контакт детаље подносиоца. 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.

IV. РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Одговор на рекламацију

Члан 10.

Продавац без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговара потрошачу на изјављену рекламацију.

Одговор Продавца на рекламацију потрошача садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 30 дана, од дана подношења рекламације.

О рекламацији решава овлашћено лице ЈП „Полета“ Пландиште које именује директор.

Овлашћено лице ЈП „Полет“ Пландиште испитује рекламацију, шта је предмет рекламације и даје одговор на рекламацију.

Када овлашћено лице Продавца утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Када решавање рекламације није било могуће одмах, овлашћено лице Продавца обавештава потрошача достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештавањем о одговору.

Решавање рекламације од стране Комисије за рекламације

Члан 11.

Ако овлашћено лице Продавца не може да утврди оправданост рекламације и поступи по њој, он рекламацију без одлагања прослеђује на решавање Комисији за рекламације, коју чине три члана које именује директор Продавца. Два члана су из реда запослених, а један из реда евидентираних удружења и савеза из члана 132. Закона о заштити потрошача.

Овлашћено лице доставља Комисији за рекламације: рекламацију, рачун или други доказ о куповини у складу са чланом 8. став 2. овог правилника, услугу која је предмет рекламације, као и другу одговарајућу документацију која је потребна за решавање рекламације.

Комисија за рекламације испитује рекламацију, прегледа стручна мишљења у вези предмета рекламације и даје одговор на рекламацију.

За потребе доношења одлуке о рекламацији, Комисија за рекламације прибавља стручни налаз и мишљење о услузи која је предмет рекламације од акредитованог тела, осим када због посебно оправданих околности прибављање стручног налаза и мишљења није неопходно или изводљиво.

Када Комисија за рекламације утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације, и о томе га обавештава достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештавањем о одговору.

Прихватање рекламације

Члан 12.

У случају прихватања рекламације, а сагласно условима прописаним Законом,

овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације потрошачу може дати предлог за:

- умањење, односно корекцију рачуна односно фактуре;
- раскид уговора и сторнирање рачуна односно фактуре.

Поступање у случају када потрошач одбије предлог решавања рекламације

Члан 13.

Када потрошач одбије предлог решавања рекламације, овлашћено лице ЈП „Полет“ Пландиште, односно Комисија за рекламације 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.

Неприхватање рекламације

Члан 14.

Када комисија за рекламације утврди да је протекао рок за рекламацију или да рекламација није оправдана, о томе обавештава потрошача достављањем писаног одговора на рекламацију у коме се јасно наводе разлози неприхватања рекламације и усменим обавештавањем о одговору.

Овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације овлашћени су да не прихвате рекламацију потрошача када утврде да је недостатак коректне услуге настао кривицом потрошача, укључујући настанак услед непридржавања упутства за употребу и одржавање.

Ако потрошач након контакта телефоном или личног контакта у року од пет радних дана одбије да прими обавештење за рекламацију која није прихваћена, овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације ће сматрати да је поступак рекламације завршен. Обавештење се шаље препорученом поштом.

Испуњење захтева и продужење рока

Члан 15.

ЈП „Полет“ Пландиште поступа у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Уколико ЈП „Полет“ Пландиште из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, 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 евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Трошкови рекламације

Члан 16.

Трошкове који настану по основу рекламације сноси ЈП „Полет“ Пландиште.

Достављање решених рекламација надлежној служби

Члан 17.

Решене рекламације достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом служби задуженој за књиговодство и рачуноводство предузећа.

V. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Објављивање и достављање овог правилника

Члан 18.

Овај правилник, као и његове измене и допуне објављују се на интернет страници ЈП „Полет“ Пландиште.

Ступање на снагу

Члан 19.

Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

ЈП ПОЛЕТ
БРОЈ: 1-139/2017
ДАНА: 31.07.2017. године
П Л А Н Д И Ш Т Е



Председник Надзорног одбора
Милош Манојловић