СТАНДАРД ВРБАС
ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ

ЈКП СТАНДАРД ВРБАС
Саве Ковачевића 87
21460 Врбас

021 706 089
jkpstand@eunet.rs
www.jkpstandard.rs

Рачун: 105-31445-75
ПИБ: 100637388
МБР: 08057982

Број: 08-453
Датум: 01.02.2023.

На основу члана 55. у вези са чл. 51. и 80. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС" бр. 88/2021), а у вези са одредбама Закона о трговини („Сл. гласник РС" бр. 52/2019), Закона о јавним предузећима („Сл. гласник РС", бр. 15/2016 и 88/2011), Закона о комуналним делатностима („Сл. гласник РС" бр. 88/2011, 104/2016 и 95/2018) и чл. 41. Статута ЈКП „Стандард" Врбас бр. 04-4394 од 10.6.2016. доносим:

# ПРАВИЛНИК О ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

## I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења рекламација корисника грејних 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 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.

## III. НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 5.

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

Члан 6.

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

Члан 7.

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.

Члан 8.

Писана рекламација се одмах након завођења у писарници, доставља запосленом одређеном за пријем рекламација.

Члан 9.

Рекламација може бити изјављена и телефонским путем на број за рекламације 0800290009.

Члан 10.

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

## IV. АДМИНИСТРАТИВНИ ПОСТУПАК НАКОН ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

### Члан 11.

Уколико рекламација има мањкавости и садржи неки формални недотатак (потпис, недостатак прилога, недостатак адресе 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.

### Члан 12.

Лице за пријем рекламација је дужан да кориснику одмах-без одлагања изда писану потврду о пријему рекламације, односно да електронским путем потврди пријем рекламације или да саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

### 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 и датуму пријема рекламације, податке о рекламираној роби/услузи, опис несаобразности робе/услуге, датум издавања потврде о пријему рекламације, одлуку о рекламацији, датум достављања одлуке, начину и датуму решавања рекламације, информације о продужавању рока за решавање рекламације и друге потребне податке.

### Члан 14.

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

## V. УСЛОВИ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

### Члан 15.

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.

Члан 16.

Корисник је дужан да уз рекламацију приложи рачун који рекламира (оригинал или копију) односно другу потребну документацију којом доказује своје наводе.

Уколико рекламацији није приложена документација из ст. 1. овог члана иста се сматрна неуредном и биће донета одлука о одбачају рекламације.

## VI. ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

- ПРВОСТЕПЕНИ ПОСТУПАК

Члан 17.

Поступак у првом степену спроводи лице овлашћено за пријем рекламација у сарадњи са надлежним службама предузећа.

Лице овлашћено за пријем рекламација је дужно да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори кориснику на изјављену рекламацију. Одговор пружаоца услуга на рекламацију корисника мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву корисника о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, од дана подношења рекламације.

Члан 18.

Уколико пружалац услуге из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да у истом року о томе обавести корисника и наведе рок у коме ће се одлука о реламацији спровести, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у књизи рекламација. Рок се може продужити само једном.

Члан 19.

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 овлашћено за пријем рекламација, може приговор да усвоји као основан или да га у року од три дана од дана пријема проследи другостепеној комисији за решавање рекламација, на даљу надлежност.

- ДРУГОСТЕПЕНИ ПОСТУПАК

Члан 20.

Другостепени поступак води Комисија одређена решењем директора и састоји се од пет члана од којих су четири 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 21.

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 22.

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 23.

Уколико корисник није задовољан одлуком Комисије, своје право може покушати да оствари вансудским путем код надлежног тела за вансудско решавање потрошачких спорова, које се налази на линку:
*https://www.mtt..gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pdf*

## VII. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 24.

Све рекламације које се упуте ЈКП „Стандард“ Врбас достављају се искључиво лицу овлашћеном за пријем рекламација, које даље поступа у складу са овим Правилником.

Члан 25.

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

Члан 26.

Овај Правилник објавити на огласној табли и сајту ЈКП „Стандард“ Врбас даном доношења.

Овај Правилник ступа на снагу трећег дана од дана објављивања.

Ступањем на снагу овог Правилник престаје да важи Правилник о условима и начину решавања рекламација бр. 04-1679 од 04.04.2022. године.

ЈКП Стандард Врбас
в. д. директора

Мирјана Петковић