

КОМУНАЛНО ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ

“Н А Ш Д О М”

Број: 960

Датум: 30.10.2023. године

Л о з н и ц а

На основу чланова 55., 91. и члана 140. Закона о заштити потрошача (даље: Закон), и члана 31. Статута, Надзорни одбор КЈП „Наш дом“ Лозница, на својој 10-ој редовној седници, дана 30.10.2023. године, доноси:

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

І ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак решавања рекламација од стране корисника услуга (у даљем тексту: корисник), и поступак решавања рекламација од стране КЈП „Наш дом“ Лозница као пружаоца услуга.

Члан 2.

Корисник је свако физичко лице, предузетник, правно лице, организација, удружење и сл. које користи услуге КЈП „Наш дом“ Лозница.

ІІ 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.

ІІІ НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 5.

Корисник може да изјави рекламацију усмено, да поднесе рекламацију писменим путем, телефонским путем или путем e-mail-а.

Члан 6.

Усменим путем рекламација се може изјавити у канцеларији за пријем рекламација у управној згради КЈП „Наш дом“ Лозница, на адреси Булевар Доситеја Обрадовић бр 6.

Члан 7.

Писаним путем рекламација се подноси преко поште на адресу КЈП „Наш дом“ Лозница, адреса Булевар Доситеја Обрадовића бр. 6, са назнаком за „Лице за рекламације“ или непосредном предајом поднеска – рекламације у канцеларији број 4.

Члан 8.

Писана рекламација се одмах након завођења, доставља Служби за план и обрачун – лицу за решавање рекламација.

Члан 9.

Рекламација може бити учињена и телефонским путем на бројеве за рекламације **015/7882-291** и бесплатни број: **0800 001 005**.

Члан 10.

Рекламација се може упутити електронским путем на e-mail: kjpnasdomloznica@gmail.com.

IV АДМИНИСТРАТИВНИ ПОСТУПАК НАКОН ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 11.

Уколико рекламација има мањкавости и садржи неки формални недостатак (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 рекламације је дужно да кориснику 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 укорићене књиге и садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о рекламираној услузи, опис несаобразности робе/услуге, датум издавања потврде о пријему рекламације, одлуку, датум достављања одлуке, начину и датуму решавања рекламације, информације о продужавању року за решавање рекламације и друге потребне податке.

V УСЛОВИ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 14.

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 15.

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

VI ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Првостепени поступак

Члан 16.

Поступак у првом степену спроводи лице овлашћено за пријем рекламација.

Лице овлашћено за пријем рекламација дужно је да без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана пријема рекламације, писаним путем 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 не може да буде дужи од 30 дана од дана подношења рекламације.

Члан 17.

Уколико лице овлашћено за пријем рекламације из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је уговорен, 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 18.

Уколико корисник, након пријема одговора на рекламацију и даље није задовољан одлуком, има право да у року од 8 дана од дана пријема одговора поднесе приговор на одлуку.

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

Приговори који не буду имали све горе наведене 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 19.

Другостепени поступак води Комисија за рекламације, одређена решењем директора и састоји се од председника и два члана од којих су председник и један члан из реда запослених у КЈП „Наш дом“ Лозница, а један члан је представник овлашћеног удружења за заштиту потрошача, у складу са Законом о заштити потрошача.

Председник Комисије и члан Комисије из реда запослених имају своје заменике који се одређују на начин предвиђен у претходном ставу, истим решењем.

Члан 20.

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 21.

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.

VII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 22.

Све рекламације које се упуте КЈП „Наш дом“ Лозница достављају се искључиво лицу овлашћеном за пријем рекламација, које даље поступа у складу са овим Правилником.

Члан 23.

На све што није регулисано овим Правилником примењују се одредбе Закона о заштити права потрошача.

Члан 24.

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

Овим Правилником стављају се ван снаге сви претходни правилници који регулишу исту област.



**За Надзорни одбор
КЈП „Наш дом“ Лозница**

Vera Unković
/Вера Унковић/
-председник-