

На основу чл. 56 Закона о заштити потрошача (Службени гласник Републике Србије 62/14) и на основу члана 35. Статута ЈП "Пут" Крупањ број.955 од 21.12.2016. године, Надзорни одбор дана 30.03.2021. године доноси

П Р А В И Л Н И К

о заштити потрошача , условима и начину решавања рекламација

ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником ближе се уређују услови и начин решавања поднетих рекламација од стране корисника услуга Јавног предузећа ЈП „Пут“ Крупањ (у даљем тексту Предузеће).

НАЧИН РАДА

Члан 2.

Предузеће је дужно да на видном месту истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Члан 3.

Директор именује лице овлашћено за пријем рекламација одлуком.

Члан 4.

Корисник услуга може добити потребне информације телефоном на број 0800-000-880

Телефонски позив је бесплатан за корисника.

Члан 5.

Корисник може поднети рекламацију писаним путем (поштом на адресу предузећа , или лично овлашћеном лицу за пријем рекламација). или електронским путем .

Члан 7.

Предузеће је дужно да кориснику изда писану потврду или електронским путем потврди рекламацију.

Члан 8

Предузеће је дужно да најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију.

Члан 9.

Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана.

Члан 10.

Уколико предузеће из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву корисника у року који је договорен, дужан је да о продужењу рока за решавање рекламације обавести корисника.

Члан 11.

Предузеће је дужно да води евиденцију примљених рекламација.

Члан 12.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику.

Члан 13.

Предузеће је дужно да чува евиденцију примљених рекламација најмање 2 године од дана пријема рекламације.

КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 14.

На основу чл. 92 став 2 Закона о заштити потрошача формира се Комисија за решавање рекламација потрошача – корисника (у даљем тексту Комисија). Комисија има 3 члана, од којих су 2 члана представници ЈП "Пут" Крупањ, а један члан

је члан удружења или савеза за заштиту потрошача из члана 132 Закона о заштити потрошача.

Чланове Комисије који су упошљеници ЈП "Пут" Крупањ именује и разрешава директор.

Мандат чланова Комисије је 2 године.

Чланство у Комисији престаје

- оставком
- разрешењем
- истеком мандата

Члан 15.

Радам Комисије руководи председник Комисије.

У случају спречености, председника Комисије замењује члан Комисије кога одреди Комисија на предлог председника.

Члан 16

Председник Комисије организује састанке Комисије.

Комисија доноси одлуке већином гласова.

Председник Комисије потписује одлуке и друге акте Комисије.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 17.

Правилник ступа на снагу 8 дана од дана доношења.

Председник Надзорног одбора





Александар Зарић