



**ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
"СТАРИ ГРАД" ШАБАЦ**

Зеке Буљубаше бб.

Директор 334-618, Централа 334-613, Факс 334-620, Жиро рачун 160-2276-38

Број: 110111

Дана: 27.02.2025. године

На основу чланова 55. ,91. и члана 140. Закона о заштити потрошача (даље: Закон), и члана 19. Статута, в.д. директора ЈКП „Стари град“ Шабач, дана 27.02.2025. године доноси:

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

I 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 ЈКП „Стари град“ Шабач као пружаоца услуга.

Члан 2.

Корисник је свако физичко лице, предузетник, правно лице, организација, удружење и сл. које користи услуге ЈКП „Стари град“ Шабач.

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, да поднесе рекламацију писменим путем, телефонским путем или путем имејла.

Члан 6

Усменим путем рекламација се може изјавити у канцеларији за пријем рекламација у управној згради ЈКП „Стари град“ Шабац у улици Јове Курсуле бр.2, у канцеларији за пријем рекламација, сваким радним даном у току радног времена (07-15 часова).

Члан 7.

Писаним путем рекламација се подноси преко поште на адресу ЈКП „Стари град“ Шабац, улица Зеке Буљубаше бб, Шабац са назнаком за „Лице за рекламације“ или непосредном предајом поднеска – рекламације на пријемном шалтеру (писарници) на истој локацији.

Члан 8.

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

Члан 9.

Рекламација може бити учињена и телефонским путем на бесплатни број за рекламације **0800/200-015..**

Члан 10.

Рекламација се може упутити и електронским путем на e-mail: [jcpstarigrad@jcpstarigrad.rs](mailto:jkpstarigrad@jcpstarigrad.rs)

која ће одмах након пријема бити прослеђена лицу за пријем рекламација које потврђује пријем исте.

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

Члан 14.

Евиденција примљених рекламација чува 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.

VI ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Првостепени поступак

Члан 17.

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 осам 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 15 дана од дана подношења рекламације.

Члан 18.

Уколико лице овлашћено за пријем рекламација 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 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 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 20.

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 ЈКП „Стари град“ Шабац, а један члан је представник овлашћеног удружења за заштиту потрашача, 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 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 дозволена жалба.

Комисија је дужна да одлуку о рекламацији достави кориснику у року од 8 дана од дана њеног доношења.

VII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 23.

Све рекламације које се упуте ЈКП „Стари град“ Шабац достављају се искључиво лицу овлашћеном за пријем рекламација, које даље поступа у складу са овим правилником.

Члан 24.

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

Члан 25.

Овај правилник ступа на снагу даном доношења и качења на огласну таблу предузећа из разлога оправдане хитности.

Оправдана хитност се огледа у неусклађености претходног Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача бр.3387 од 13.05.2022. године са тренутним стањем, локацијама за пријем рекламација, лицима за пријем рекламација и осталим неусклађеностима истог.

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

ОКачено на огласној
ТАБЛИ 27.02.2025.

ЈКП „Стари град“ Шабац
в.д директора
Марија Мартиновић



Марија Мартиновић