JKP Dimničar
SERVIS DIMNJAKA I TERMOENERGETSKIH POSTROJENJA
Subotica Dimničar
24000 SUBOTICA, Braće Radića 50.
Tel. cent.: 024/553-072, Fax: 024/557-244, direktor: 024/558-028
E-mail: office@dimnicar.co.rs, www.dimnicar.co.rs
Matični broj: 08681767, PIB: 100961060

Број:4/2018

Дана:05.10.2018.

У складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС, бр.62/2014 и 6/2016) , директор предузећа дана 05.10.2018. доноси :

ПРАВИЛНИК О НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

Члан 1.

Овим правилником о начину решавања рекламација потрошача (у даљем тексту: Правилник), ближе се уређују услови и начин решавања поднетих рекламација од стране корисника услуга – потрошача комуналних услуга, које пружа ЈКП „Димничар“ Суботица (у даљем тексту: Предузеће).

Члан 2.

Услуга општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује и 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 електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном превозу, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на јавним површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и *обављање димничарских послова.*

Члан 3.

Предузеће је дужно да за купљену робу или услугу потрошачу изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана нарочито мора да садржи основне податке о :

1. називу , седишту и податке који су значајни за утврђивање идентитета Предузећа;
2. податке о пруженој услузи или продатој роби;

3. коначну продајну цену;
4. датум издавања рачуна.
Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима.

Члан 4.

Корисник комуналних услуга може да изјави приговор или рекламацију вршиоцу комуналних делатности ради остваривања својих права из овог правилника и права утврђених Законм о заштити потрошача.
Предузеће је дужно да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламције писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију, са изјашњењем на поднету рекламацију и предлогом за њено решавање.
Рекламација на пружену комуналну услугу се подноси попуњавањем прописаног обрасца „РЕКЛАМАЦИЈА“ на шалтеру Предузећа или преузимањем обрасца са сајта и достављањем истог е- маилом или путем поште. Предузеће је дужно да разматра приговор и уколико није поднет на прописаном обрасцу.

Члан 5.

Предузеће је дужно да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцијипримљених рекламација.

Члан 6.

Рекламације Предузећу могу да подносе само корисници услуга Предузећа. Корисници услуга су физичка лица, правна лица и предузетници.

Члан 7.

Предузеће утврђује услове и начин подешавања приговора у следећим случајевима:
-у случају када корисник услуге подноси рекламацију н квалитет извршене услуге, у чијем случају се рекламација решава уз консултацију са запосленима који непосредно врше пружање услуге.

Члан 8.

Све друге случајеве који нису обухваћени чланом 7. Предузеће ће решавати у конкретном случају на начин утврђен у складу са Законом о заштити потрошача.

Члан 9.

Измена и допуна Правилника врши се на начин који је и донет.
Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Предузећа .
Правилник ће бити објављен на интернет страници Предузећа.

директор

Предраг Масиловић дипл.екон.