

P R A V I L N I K

o načinu rešavanja prigovora/reklamacija korisnika usluga ZTR CITY-SERVIS i formiranju i radu Komisije za rešavanje prigovora/reklamacija

PREDMET

Član 1.

Ovim Pravilnikom (u daljem tekstu: Pravilnik) bliže se uređuju uslovi, način i postupak podnošenja (ulaganja) prigovora/reklamacija fizičkih i pravnih lica - korisnika usluga ZTR CITY-SERVIS, sa sedištem na adresi Lole Ribara br.6, Brus, način rešavanja prigovora/reklamacija kao i nadležnosti Komisije za rešavanje reklamacija/prigovora korisnika fizičkih lica koja će se formirati saglasno Pravilniku.

PRAVA KORISNIKA

Član 2.

Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana dospeća računa za plaćanje uloži prigovor/reklamaciju na iznos računa. Ukoliko se prigovor/reklamacija korisnika odnosi na deo iznosa za plaćanje, korisnik ostaje u obavezi da plati nesporni deo računa, a u slučaju da je korisnik uložio prigovor/reklamaciju na račun u celini, obavezan je da plati prosečan iznos mesečnog računa za tri meseca koja prethode mesecu na koji se odnosi osporeni račun. Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana pružanja usluge uloži prigovor/reklamaciju na kvalitet usluge. Istekom navedenog roka prigovor/reklamacija se ne mora uzeti u razmatranje.

NAČIN PODNOŠENJA (ULAGANJA) PRIGOVORA/REKLAMACIJE

Član 3.

Prigovore/reklamacije na iznos računa i na kvalitet usluga, korisnik podnosi u pisanoj formi, u poslovnici ili na adrese: Poslovni korisnici (pravna lica): ZTR CITY-SERVIS, sa sedištem na adresi Lole Ribara br.6, Brus, , i Privatni korisnici (fizička lica): ZTR CITY-SERVIS, sa sedištem na adresi Lole Ribara br.6, Brus, ili na drugu adresu za ulaganje reklamacija objavljenu na način na koji je objavljen Pravilnik. Pored načina ulaganja iz prethodnog stava ovog člana Pravilnika, prigovor/ reklamacija se može podneti i usmeno u poslovnici ZTR CITY-SERVIS, sa sedištem na adresi Lole Ribara br.6, Brus, elektronski na e-mail adresu: sitiservisbrus@gmail.com odnosno telefonom pozivanjem kontakt centra _____ . Prilikom podnošenja prigovora/reklamacije, potrebno je da korisnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge. Fizičko lice koje ulaže prigovor/reklamaciju dostavlja na uvid odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta, a ukoliko se prigovor/reklamacija fizičkog lica podnosi telefonskim putem odnosno na e-mail adresu korisnik se identifikuje navodeći broj ugovora i datum njegovog potpisivanja. Ukoliko reklamaciju/prigovor u ime fizičkog lica podnosi advokat potrebno je da dostavi punomoćje. U slučaju kada se prigovor/reklamacija podnosi u ime korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, ulaže ga ovlašćeno lice tog korisnika, na potpisanom i pečatom overenom

memorandumu, odnosno uz dostavljanje ovlašćenja overenog od strane zakonskog zastupnika pravnog lica. Nakon ulaganja prigovora/reklamacije, korisnik će u pisanoj ili elektronskoj formi dobiti potvrdu – delovodni broj pod kojim je reklamacija/prigovor zaveden u evidenciji primljenih reklamacija ZTR CITY-SERVIS

NAČIN I ROK ZA REŠAVANJE PRIGOVORA/REKLAMACIJA

Član 4.

Obaveštenje o rešenju prigovora/reklamacije korisniku dostavlja nadležna služba koja se bavi poslovima brige o korisnicima. Prigovor će biti rešen, odnosno korisniku će odgovor u vezi sa uložnim prigovorom/reklamacijom biti dostavljen najkasnije u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora/reklamacije, o čemu će korisnik biti obavešten pisanim putem ili na drugi način ukoliko ga je korisnik naznačio u svom zahtevu, osim ukoliko korisnik ima svojstvo potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača (fizičko lice) u kom slučaju je rok za odgovor na prigovor 8 dana. Ukoliko je za rešavanje reklamacije/prigovora neophodno pribaviti detaljnije informacije od drugih službi ZTR CITY-SERVIS odnosno od trećih lica izvan ZTR CITY-SERVIS, korisnik će blagovremeno o istom biti obavešten. Odgovor na reklamaciju/prigovor korisnika sadrži odluku da li se prigovor/reklamacija prihvata, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora/reklamacije. Rok za rešavanje prigovora/reklamacija ne može da bude duži od 15 dana reklamacije/prigovora. Ukoliko je iz objektivnih razloga ZTR CITY-SERVIS sprečen da udovolji zahtevu korisnika u dogovorenom roku obaveštava korisnika o potrebnom dodatnom roku za rešavanje reklamacije/prigovora korisnika. Korisnik je u obavezi da u roku od tri dana od prijema obaveštenja iz prethodnog stava ovog člana, dostavi svoju pisanu saglasnost, a u slučaju da istu ne dostavi smatraće se da je prihvatio dodatni rok za rešavanje prigovora/reklamacije.

Član 5.

Ukoliko je reklamacija/prigovor korisnika osnovan/a, korisnik ima pravo na otklanjanje nedostataka u skladu sa Opštim uslovima za pružanje usluga ZTR CITY-SERVIS Ukoliko korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, pored ostalih prava koje ima u skladu sa zakonom, može se u roku od 15 dana po prijemu odgovora, odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

KOMISIJA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA/REKLAMACIJA KORISNIKA FIZIČKIH LICA

Član 6.

Komisija za rešavanje reklamacija/prigovora fizičkih lica korisnika usluga ZTR CITY-SERVIS (u daljem tekstu: Komisija) formira se na osnovu člana 92. stav 2. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“ broj 62/14). Komisija ima tri člana i mandat Komisije je dve godine. Direktor ZTR CITY-SERVIS imenuje i razrešava članove Komisije. Komisiju čine dva člana koja su zaposlena u ZTR CITY-SERVIS i jedan člana iz udruženja/saveza za zaštitu potrošača u skladu sa navedenim članom i članom 132. Zakona o zaštiti potrošača. Članstvo u Komisiji prestaje na lični zahtev – ostavkom, razrešenjem od strane direktora ZTR CITY-SERVIS i istekom mandata s tim da isti članovi mogu biti ponovo imenovani za članove Komisije.

Član 7.

Nadležnost Komisije je da : - vrši nadzor nad procesom rešavanja prigovora/reklamacija korisnika fizičkih lica saglasno članu 4. Pravilnika; - neposredno rešava netipične reklamacije/prigovore korisnika fizičkih lica; - zauzima načelne stavove u pogledu rešavanja većeg broja prigovora/reklamacija iste vrste; - daje načelna uputstva za rešavanje prigovora/reklamacija korisnika fizičkih lica. Član 8. Komisija se sastaje jednom u tri meseca, a po potrebi i češće i donosi odluke većinom glasova. Članovi Komisije iz svojih redova biraju predsednika Komisije na prvom sastanku. Predsednik Komisije: - rukovodi radom Komisije; - saziva sednice Komisije, na svoj predlog ili po predlogu drugih članova Komisije ili po dostavljenom Izveštaju koji na svakih 15 dana Komisiji dostavlja Služba za upravljanje i podršku u rešavanju prigovora privatnih korisnika, i - potpisuje odluke i druga akta koja proisteknu iz rada Komisije.

OSTALE ODREDBE

Član 9.

ZTR CITY-SERVIS je dužan da vodi evidenciju primljenih prigovora/reklamacija u pisanoj ili elektronskoj formi i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija/prigovora. Dokumentacija se čuva u pisanoj formi, u arhivi poslovnica ili drugih službi gde je prigovor primljen, ili u elektronskoj formi u odgovarajućoj aplikaciji.

Član 10.

Za sprovođenje Pravilnika zadužuje se Direkcija za privatne korisnike koja će sa odredbama Pravilnika uskladiti primenjena interna akta i procedure u oblasti Brige o korisnicima.

Član 11.

Odredbe Pravilnika usklađivaće se sa eventualnim izmenama regulatornog okvira u oblasti zaštite potrošača i elektronskih komunikacija. U pogledu zaštite prava korisnika, na sve što nije uređeno Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe važećih zakonskih i podzakonski propisa iz domena zaštite potrošača, elektronskih komunikacija kao i odredbe važećih Opštih uslova za pružanje usluga ZTR CITY-SERVIS Član 12. Pravilnik je javno objavljen na zvaničnoj Internet strani ZTR CITY-SERVIS i dostupan korisnicima u poslovnici ZTR CITY-SERVIS Pravilnik se primenjuje po objavljivanju na zvaničnoj Internet strani ZTR CITY-SERVIS od 01.03.2024. godine.

ZTR CITY-SERVIS
Direktor
Zoran Radojkovic
Radojkovic Zoran
Brus Zoribara

