

На основу члана 30. став 1. тачка 15. Статута Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ Београд број 2019/46 од 05.06.2017. године („Службени гласник РС“ број 79/2017), в.д. директора Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ доноси

ПРОЦЕДУРУ О ПОСТУПАЊУ ПО РЕКЛАМАЦИЈАМА ПОТРОШАЧА

Тачка 1.

Овом процедуром ближе се уређују услови за истицање рекламације потрошача, начин на који се може изјавити рекламација, поступак по изјављеној рекламацији, рокови за решавање по изјављеној рекламацији као и друга питања у вези са поступањем по рекламацији корисника, у складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 62/2014 и 6/2016).

Тачка 2.

Потрошач је свако физичко или правно лице које је корисник услуга Јавног предузећа „Скијалишта Србије“.

Рекламација је приговор или притужба у вези са услугом пруженом од стране Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ у оквиру обављања делатности која није саобразна уговореној, као и приговор због погрешно обрачунате цене.

Потрошач има право на подношење рекламације у вези са услугом пруженом од стране Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ у року од 30 дана од дана пружања услуге.

Истеком рока из става 3. овог члана, потрошач губи право на подношење рекламације.

Тачка 3.

Јавно предузеће „Скијалишта Србије“ дужно је да на својим продајним местима видно истакне Обавештење о начину и месту пријема рекламације потрошача (у даљем тексту: Обавештење).

Потрошач може изјавити рекламацију усмено на продајном месту где је услуга купљена, односно на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу оригиналног рачуна на увид или другог доказа којим доказује да је користио услуге Јавног предузећа „Скијалишта Србије“.

У Обавештењу ће бити наведено име и презиме лица које је задужено за пријем рекламације, број телефон и радно време у којем ће се примати рекламације.

Јавно предузеће „Скијалишта Србије“ ће на свим продајним местима поред Обавештења из става 1. ове тачке истаћи и следећу напомену: „Јавно предузеће „Скијалишта Србије“ задржава право да не одлучи по захтеву за рекламацију потрошача у случају немогућности пружања уговорене услуге услед неповољних временских прилика (високе температуре ваздуха у зимској ски сезони, лоших метеоролошких услова, затварања ски стазе или дела ски стазе ради опште безбедности, прекида рада жичаре услед више силе и сл.).“

Директор Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ одредиће по једно запослено лице у Управи Јавног предузећа, Ски центру „Копаоник“, Скијалишту „Златибор“ и Скијалишту „Стара планина“ које ће бити задужено за пријем рекламација. Примљене рекламације водиће се у облику интерне укоричене књиге и интерне електронске евиденције као и јединствене укоричене књиге и јединствене електронске евиденције.

Лица задужена за пријем рекламација у Ски центру „Копаоник“, Скијалишту „Златибор“ и Скијалишту „Стара планина“ изјављене рекламације заводиће у интерну укоричену књигу и интерну електронску евиденцију које ће бити формиране за ски центар/скијалишта. Лице задужено за пријем рекламација у Управи Јавног предузећа изјављене рекламације уносиће у интерну укоричену књигу и интерну електронску евиденцију које ће бити формиране за Управу, а вршиће и унос примљених рекламација из ски центра/скијалишта и из Управе у јединствену укоричену књигу и јединствену електронску евиденцију.

Лица задужена за пријем рекламација у ски центру/скијалиштима дужна су да примљене рекламације са пратећом документацијом, доставе у Управу Јавног предузећа најкасније наредног дана за претходни дан.

Тачка 4.

Лица задужена за пријем рекламација издаће писану потврду о пријему рекламације или ће електронским путем потврдити пријем рекламације, односно уколико је рекламација изјављена усмено или телефоном, саопштиће потрошачу број под којим је заведена рекламација. Лица задужена за пријем рекламација дужна су да одмах, по пријему, изјављену рекламацију унесу у интерну укоричену књигу и интерну електронску евиденцију из тачке 3. став 5. ове Процедуре.

Лице задужено за пријем рекламација у Управи Јавног предузећа дужно је да одмах, по пријему документације из тачке 3. став 7. ове Процедуре или извршеног уписа у интерну укоричену књигу и интерну електронску евиденцију за Управу, изврши упис

изјављених рекламација у јединствену укоричену књигу и једниствену електронску евиденцију.

Потврда о пријему рекламације представља Прилог 1 ове Процедуре и чини њен саставни део.

Тачка 5.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику интерне укоричене књиге и интерне електронске евиденције као и јединствене укоричене књиге и једниствене електронске евиденције и нарочито садржи: податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, кратак опис несаобразности и захтев из рекламације, датум издавања потврде о пријему рекламације, одлуку о одговору потрошачу, датум достављања те одлуке, уговореном привременом року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и евентуално информацију о продужавању рока за решавање рекламације.

Евиденција примљених рекламација води се у Управи Јавног предузећа, у Ски центру „Копаоник“, Скијалишту „Златибор“ и Скијалишту „Стара планина“ и чува се најмање две године од дана подношења рекламације потрошача.

Тачка 6.

О захтеву потрошача из тачке 2. ове Процедуре одлучује Комисија за рекламације (у даљем тексту: Комисија).

Комисију чине председник и седам чланова. Директор Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ одредиће решењем председника и чланове Комисије, а за Управу Јавног предузећа, Ски центар „Копаоник“, Скијалиште „Златибор“ и Скијалиште „Стара планина“ по једно лице задужено за пријем рекламација и њихов унос у интерне укоричене књиге и интерне електронске евиденције односно у јединствену укоричену књигу и једниствену електронску евиденцију.

Тачка 7.

Потрошач нема право на рекламацију уколико је несаобразност услуге пружене од стране Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ настала кривицом потрошача, као и у случају када пружање уговорене услуге није могуће услед разлога наведених у тачки 3. став 4. ове Процедуре.

Тачка 8.

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

Одговор на рекламацију потрошача мора да садржи:

- одлуку да ли се прихвата рекламација;
- изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог;
- рок за решавање рекламације.

Јавно предузеће „Скијалишта Србије“ дужно је да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добило сагласност потрошача.

Тачка 9.

Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

Уколико Јавно предузеће „Скијалишта Србије“ из објективних разлога није у могућности да се удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужно је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у којем ће решити, као и да добије његову сагласност.

У интерним укориченим књигама и интерним електронским евиденцијама, односно јединственој укориченој књизи и јединственој електронској евиденцији наводи се чињеница о продужењу рока за решавање рекламације као и сагласност потрошача.

Могуће је само једном продужити рок за решавање рекламација.

Тачка 10.

За све што није регулисано овом Процедуром, примењиваће се одредбе Закона о заштити потрошача.

Тачка 11.

Ступањем на снагу ове Процедуре престаје да важи Процедура о поступању по рекламацијама потрошача 06 бр. 3799 од 14.11.2015.године.

Ова Процедура ступа на снагу даном објављивања на огласној табли.

В.Д. ДИРЕКТОРА

Дејан Ђика

