»СКИЈАЛИШТА СРБИЈЕ« ДОО
06 Бр. 932
29.10.2026 20 ___ год.
БЕОГРАД, ул. Милутина Миланковића 9

На основу члана 24. став 1. тачка 14. Одлуке о изменама и допунама оснивачког акта Јавног предузећа „Скијалишта Србије“ Београд 05 бр: 023-14795/2025 од 30.12.2025. године, наш УП број 16-1 од 12.01.2026. године, директор „Скијалишта Србије“ д.о.о. 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. 35/2026).

Тачка 2.

Потрошач је свако физичко или правно лице које је корисник услуга „Скијалишта Србије” д.о.о.

Рекламација је приговор или притужба у вези са услугом пруженом од стране „Скијалишта Србије” д.о.о. 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 „Скијалишта Србије” д.о.о. у року од две године од дана пружања услуге.

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

„Скијалишта Србије” д.о.о. 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 даје користио услуге „Скијалишта Србије” д.о.о.

У Обавештењу ће бити наведено начин пријема рекламације, број телефон и радно време у којем ће се примати рекламације.

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

Директор „Скијалишта Србије" д.о.о. одредиће по једно запослено лице у Управи Дрштва, 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 једнистве 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 Друштва 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 једнистевну електронску евиденцију.

Лица задужена за пријем рекламација у ски центру/скијалиштима дужна су да примљене рекламације са пратећом документацијом, доставе у Управу Друштва 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 Друштва 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 једнистевну електронску евиденцију.

Тачка 5.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику интерне укоричене књиге и интерне електронске евиденције као и јединствене укоричене књиге и једнистевне 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 Друштва, 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 поступање по захтевима корисника (у даљем тексту: Комисија).

Директор „Скијалишта Србије" д.о.о. одредиће решењем председника, чланове као и заменика чланова Комисије, а за Управу Друштва, 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 јединствену електронску евиденцију.

Тачка 7.

Потрошач нема право на рекламацију уколико је несаобразност услуге пружене од стране „Скијалишта Србије" д.о.о. 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.

„Скијалишта Србије" д.о.о. 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 „Скијалишта Србије" д.о.о. 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 укориценим књигама и интерним електронским евиденцијама, односно јединственој укориценој 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. 973 од 14.10.2024. године.

Ова Процедура ступа на снагу даном објављивања на огласној табли.

ДИРЕКТОР
Дејан Ћика