

На основу одредби Закона о заштити потрошача (Сл. гласник РС бр.62/2014, 6/2016-др.закон и 44/2018-др.закон, даље:закон) и члана 24. Статута ЈКП Шумадија Крагујевац, Надзорни одбор на редовној седници одржаној дана 12.10 2020.године, донео је

П Р А В И Л Н И К  
О  
РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА

Јавно комунално предузеће  
Шумадија Крагујевац  
бр. 12-23773  
12.10.2020 год.  
Крагујевац

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

**Предмет**  
**Члан 1**

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламације (у даљем тексту: рекламација) потрошача као корисника услуга (у даљем тексту: корисник) које пружа ЈКП Шумадија Крагујевац са седиштем у Крагујевцу, ул Индустијска бр. 12 (у даљем тексту: предузеће).

**Значење израза**

**Члан 2**

**Рекламација** се односи на кориснике који користе услуге из чл.1.овог правилника, а нарочито на:

- погрешно фактурисање,
- неодговарајућу квадратуру при наплати услуга одвоза смећа,
- повраћај новца за неизвршену услугу,
- отпис дуга,
- раздвајање задужења,
- грешка у куцању регистарског броја,
- закаснела уплата,
- грешка у зони наплате, паркинг карта, хитне интервенције – полиција, војска и сл,
- превоз болесника на основу медицинске документације,
- грешка контролора,
- поремећај у раду информационог система,
- грешка администратора
- накнада штете настале у гарантном року за услуге на које се издаје гаранција ( израда надгробних споменика, оштећења опсека и сл),
- оштећена картица за превоз
- и друге рекламације на услуге које пружа предузеће.

**Приговор** - подразумева исказ незадовољства корисника према предузећу уколико није одговорено на првобитни захтев или рекламацију или одговор није адекватан. По истакнутом приговору поступа се у складу са процедуром коју доноси Кориснички центар предузећа.

**Захтев** - подразумева захтевање корисника за обављање нових услуга према трећим лицима, као нпр. захтев за изнајмљивање чамца, цистерне, асфалтирање, уређење дворишта, орезивање и сл.

**Корисник** – је физичко лице које користи услугу предузећа ради задовољавања личних потреба а не услугу која је намењена његовој пословној или другој комерцијалној делатности.

## II ПРАВА КОРИСНИКА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

### Члан 3

Корисник услуга има право на подношење рекламације на извршене услуге описане у члану 1. овог Правилника.

Корисник може изјавити рекламацију на квалитет извршене услуге и наплату услуге и то на месту које је предвиђено за пријем рекламација.

Корисник има право на рекламацију у року од 30 дана од дана доспећа рачуна односно 30 дана од дана пружене услуге.

Корисник услуга је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а уколико оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламација односи.

Рекламација на рачун у прилогу мора да садржи пропратну документацију: рачун или фискални рачун копију рачуна или фискалног рачуна, слип, административну забрану, односно извод из пословне банке у којој има отворен текући рачун као доказ да је плаћање извршено платном картицом или чеком у корист предузећа или други документ који је ваљан доказ куповини, у папирном или електронском облику, односно у облику у коме га поседује.

Корисник нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци настали његовом кривицом или ако нема рачун или други доказ о куповини у складу са ставом 4 овог члана.

Истеком рока из става 2 овом члана, корисник услуга губи право на подношење рекламације.

## III НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

### Члан 4.

Обавеза предузећа је да на сајту предузећа истакне како се подноси рекламација.

Корисник може изјавити рекламацију на месту које је предвиђено за пријем рекламације, и то:

1. Лично, попуњавањем приговора у канцеларији услужног корисничког центра ЈКП Шумадија Крагујевац, улица Краља Петра Другог 22 за све врсте услуга и ТЦ Раднички, ул. \_\_\_\_\_ бр. \_\_\_\_ за услуге паркинга.
2. Усменим путем на телефон корисничког центра ЈКП Шумадије Крагујевац коришћењем бесплатне линије: 0800 350-034;
3. Путем поште на адресу ЈКП Шумадија Крагујевац, улица Индустријска 12;
4. Путем електронске поште на адресу [reklamacije@jkpsumadija.rs](mailto:reklamacije@jkpsumadija.rs)

Уколико рекламација садржи формални недостатак (потпис, недостатак прилога, не садржи адресу пошиљача и сл.) приликом непосредне предаје служби, запослени одређен за пријем рекламације указаће странци на те недостатке и објасниће како да се они отклоне. Уколико странка и поред тога захтева да се рекламација прими запослени ће је примити с тим што ће на самом допису сачинити службену забелешку о упозорењу на недостатке.

Оператер Корисничког центра или запослени на продаји паркинг карата је у обавези да, без обзира на начин примљене рекламације, кориснику достави број под којим је заведена његова рекламација односно број тикета. Уколико је рекламација дата лично или телефонским путем оператер пише потврду о пријему рекламације у којој мора да стоји име и презиме корисника, матични број, адреса,

телефон, мејл, датум пријема рекламације, шта се или која услуга рекламира, попис предате документације, под којим бројем је заведена (број тикета), рок у коме ће се одговорити на рекламацију ( по закону је то 8 дана) као и потпис оператера који је примио рекламацију. На тај начин формира се рекламациони лист али и потврда о пријему рекламације. Уколико је поднета мејлом у одговору морају да стоје сви наведени подаци.

Оператер корисничког центра формиран тикет рекламације одмах прослеђује руководиоцу надлежне службе којој је рекламација упућена.

Руководилац службе коме је тикет упућен је дужан да на исти одговори у року од 3 дана од дана пријема истог. Уколико руководилац одговори да његова служба није надлежна оператер корисничког центра је дужан да одмах рекламацију упути надлежној служби (у случају потребе консултује се са кадровском службом).

Уколико се рекламација достави лично у просторијама дирекције или поштом технички секретар је у обавези да одмах након пријема рекламације исту достави корисничком центру који поступа на начин описан у овом члану..

Операте корисничког центра обавезан је да води књигу рекламација, која може бити у електронском облику (број тикета је заводни број рекламације). Књига рекламације се води како у Корисничком центру тако и у Служби продаје - наплата паркинг услуга у ТЦ Раднички. Књига рекламација мора да садржи све елементе предвиђене законом.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста поднета лично од стране корисника који је евидентиран као корисних услуга, адвоката кога је овластио корисник, односно другог лица које је корисник специјалним пуномоћјем овереним од стране надлежног органа овластио на подношење рекламације.

Корисник је дужан да књигу рекламација чува најмање 2 године од дана подношења рекламације корисника.

### III ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

#### Члан 5.

Предузеће је дужно да без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори кориснику на изјављену рекламацију с тим да се рекламације на услуге паркинга одговара у року од 7 (седам) дана.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, дане викенда, или у неки други нерадни дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана. Одговор предузећа на рекламацију корисника садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву корисника и конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

#### Члан 6.

О исходу изјављене рекламације, предузеће ће корисника обавестити у писаној или електронској форми, на имејл адресу или адресу евидентирану у бази података предузећа.

#### Члан 7.

О рекламацији решава овлашћено лице у предузећу. Овлашћено лице из става 1. овог члана испитује рекламацију, утврђује чињенице и даје одговор на рекламацију.

Када овлашћено лице предузећа утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву корисника и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Када решавање рекламације није било могуће одмах, овлашћено лице предузећа обавештава корисника достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештавањем о одговору.

### **Комисија за рекламације**

#### **Члан 8.**

Ако овлашћено лице у предузећу не може да утврди оправданост рекламације и поступи по њој, он рекламацију без одлагања прослеђује на решавање Комисији за рекламације, коју чине три члана од којих два које именује директор предузећа а једног именује удружење за заштиту потрошача у складу са одредба Закона о заштити потрошача.

Овлашћено лице доставља Комисији за рекламације: рекламацију, са проправном документацијом из члана 2. став 4. Овог правилника и писану потврду о пријему рекламације као и другу одговарајућу документацију која је потребну за решавање рекламације.

Комисија за рекламације испитује рекламацију, утврђује чињенице и даје одговор на рекламацију.

Када Комисија за рекламације утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву корисника и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације, и о томе га обавештава достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештавањем о одговору.

Комисија за рекламације ради на основу закона овог правилника и пословника о раду комисије који сама доноси.

### **Прихватање рекламације**

#### **Члан 9**

У случају прихватања рекламације, а сагласно условима прописаним Законом, овлашћено лице предузећа, односно Комисија за рекламације кориснику може дати предлог за:

- отклањање недостатка;
- умањење, односно корекцију цене услуге.

### **Поступање у случају када корисник одбије предлог решавања рекламације**

#### **Члан 10**

Када корисник одбије предлог решавања рекламације, овлашћено лице предузећа, односно Комисија за рекламације ће, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са корисником пронађе најбољи начин решавања рекламације.

## **Неприхватање рекламације**

### **Члан 11**

Када овлашћено лице предузећа, односно Комисија за рекламације утврди да је протекао рок за рекламацију или да рекламација није оправдана, о томе обавештава корисника достављањем писаног одговора на рекламацију у коме се јасно наводе разлози неприхватања рекламације и усменим обавештавањем о одговору.

Овлашћено лице предузећа, односно Комисија за рекламације овлашћени су да не прихвате рекламацију корисника када утврде да је недостатак у пруженој услузи настао кривицом корисника

## **Испуњење захтева и продужење рока**

### **Члан 12**

Предузеће поступа у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност корисника.

Уколико предузеће из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву корисника у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести корисника и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

## **Трошкови рекламације**

### **Члан 13**

Трошкове који настану по основу рекламације сноси предузеће.

## **Достављање решених рекламација надлежној служби**

### **Члан 14**

Решене рекламације достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом служби продаје и служби задуженој за финансије и рачуноводство.

## **III ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

## **Објављивање и достављање овог правилника**

### **Члан 15**

Овај правилник, као и његове измене и допуне објављују се на интернет страници предузећа и достављају у све продајне објекте предузећа.

## **Ступање на снагу**

### **Члан 16**

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на на огласним таблама предузећа.

## Члан 17

На све изто није регулисано овим Правилником примењују се одговарајуће одредбе Закона о заштити потрошача као и одредбедругих важећих закона.

Надзорни одбор  
Председник

A circular official stamp in blue ink is partially visible behind the signature. The text within the stamp includes "Савно ком", "Шумадија", and "Крајевац".

Иван Ступић, дипл. правник