

На основу члана 55 и члана 82. став 4. 5. и 6 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), и члана 113. Закона о електронским комуникацијама ("Сл.гласник РС" бр. 45/10, бр. 44/2010, бр. 60/2013 – одлука УС и 62/2014), Абакус д.о.о. Бачка Паланка, у даљем тексту Абакус д.о.о. , дана _____2021.године, доноси:

П Р А В И Л Н И К
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
АБАКУС Д.О.О. БАЧКА ПАЛАНКА

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/ приговора потрошача (у даљем тексту: рекламација) на телекомуникационе услуге које пружа Абакус д.о.о. Бачка Паланка, са седиштем у Бачкој Паланци, Југословенске армије 48 као услугу од општег економског интереса.

Члан 2.

Потрошач је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа Абакус д.о.о. Бачка Паланка.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге Абакус д.о.о. Бачка Паланка у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, као и право на рекламације на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима и интерним актима Бачка Паланка.

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

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на шалтеру за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа уз доставу рачуна на увид или ознаке корисничке шифре на коју се рекламација односи.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације.

У случају да рекламацију изјављује правно лице (привредни субјект), иста ће се сматрати валидном, уколико је потписана од стране овлашћеног заступника правног лица.

Рекламација правног лица може се, уз одговарајуће овлашћење и под условима из претходног става, упутити и од стране лица које је за то овластио заступник правног лица.

Рекламација потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Писаним путем, рекламација се подноси:

- поштом на адресу, Абакус д.о.о. Бачка Паланка, Ул. Југословенске армије 48. Бачка Паланка
- путем телефона на број: 021 752 275; 063-77-42-850
- путем бесплатне телефонске линије _____
- путем Е-маил: office@abakusbp.net
- лично на писарницу у пословном објекту, Бачка Паланка, Ул. Југословенске армије 48.

Члан 5.

Доо обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламације у току радног времена. Лице овлашћено за пријем рекламације је _____.

Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламације и рекламације путем мејла, рекламацију уводи у прописане образце рекламације и евиденције о примљеним рекламацијама који садрже следеће податке:

- Подаци о подносиоцу (име презиме адреса и шифра),
- Датум пријема и број рекламације,
- Подаци о услугама на коју се рекламација односи,
- Кратак опис несаобразности и захтева из рекламације,
- Датум издавање потврде о пријему рекламације,
- Одлука о одговору потрошачу,
- Датум достављања Одлуке,
- Уговорени примеран рок на који се сагласио потрошач,
- Начин и датум решавања рекламације,
- Информације о продужењу рока за решавање рекламације

Подносиоцу рекламације овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламације, која садржи деловодни број, датум и време пријема.

Абакус д.о.о. Бачка Паланка води евиденцију примљених рекламација и чува их најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, Абакус д.о.о. Бачка Паланка поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Члан 6.

Рекламација се почетком наредног дана доставља Комисији за рекламације, осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директора и надлежног руководиоца.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју решењем образује директор, Абакус д.о.о. Бачка Паланка.

Комисија за рекламације и саветодавно тело се састоји од __ члана из Абакус д.о.о. Бачка Паланка укључујући, на основу члана 82. Став 4, 5, 6 и 7 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), једног представника евидентираног удружења из члана 140. овог Закона са којим предузеће има потписан Уговор о пословној техничкој сарадњи и едукацији и које испуњава Законом прописане услове.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене од стране Абакус д.о.о. Бачка Паланка .

Председник Комисије за рекламације дужан је да обавести члана комисије из Удружења потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

Члан 8.

Рекламација потрошача је оправдана уколико потрошач докаже да пружена услуга није саобразна уговору.

Рекламација потрошача није оправдана за који је одговоран потрошач.

У случају оправдане рекламације, потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће, на умањење цене-рачуна сразмерно недостатку извршене услуге, у складу са Законом.

Потрошач може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом кривицом или да одговорност за недостатак није условљена општим условима и вишом силом.

Члан 9.

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава председник комисије за решавање рекламација Абакус д.о.о. Бачка Паланка на остављену адресу, или на електронску адресу потрошача.

Уколико комисија за решавање рекламација одбије рекламацију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 10.

Рок за доношење одлуке по поднетој рекламацији из члана 3.овог Правилника, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламације.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламације од стране потрошача.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, дане викенда, или у неки други нерадан дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

Члан 11.

У случају да се рекламација не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламације, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван Абакус д.о.о. Бачка Паланка, подносилац рекламације ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

V ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 12.

Абакус д.о.о. Бачка Паланка, је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Абакус д.о.о. Бачка Паланка, је дужно да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

Потрошачки спор се може решавати и пред арбитражом, када потрошач и доо закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Абакус д.о.о. Бачка Паланка је дужно да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор Абакус д.о.о. Бачка Паланка.

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са законом о зп може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога, а у оправданим случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка,

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом,

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 13.

Абакус д.о.о. Бачка Паланка ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица предузећа.

Члан 14.

Абакус д.о.о. Бачка Паланка задржава право да, у складу са измењеним условима пословања, и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

Члан 15.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

Даном ступања на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о условима и начину решавања рекламација потрошача Абакус д.о.о. Бачка Паланка од 12.04.2019.године.

За спровођење овог Правилника задужује се комисија за решавање рекламација Абакус д.о.о. Бачка Паланка.

У Бачкој Паланци __ децембар 2021.године
