

На основу члана 52. и чл. 53. Статута Јавног градског саобраћајног предузећа „Нови Сад“, Нови Сад број 10346 од 26.10.2016. године а у вези са чланом 55. и чл. 82. став 4, 5. и 6. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021) и одредбама члана 2. став 3. тачка 5, чл. 14. и чл.18. Закона о комуналним делатностима ("Сл.гласник РС" бр. 88/11, 46/2014 – Одлука УС РС, 104/2016 и 95/2018) директор Јавног градског саобраћајног предузећа „Нови Сад“, Нови Сад доноси

## **П Р А В И Л Н И К**

### **О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА ЈГСП „НОВИ САД“ НОВИ САД**

#### **I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

##### **Члан 1.**

Правилником о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈГСП „Нови Сад“, Нови Сад (у даљем тексту: Правилник) уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/ приговора потрошача (у даљем тексту: рекламација) на услуге које пружа ЈГСП „Нови Сад“, Нови Сад (у даљем тексту: Предузеће) као услугу од општег економског интереса.

##### **Члан 2.**

Потрошач као корисник градског и приградског превоза путника је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа Предузеће.

#### **II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ**

##### **Члан 3.**

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге Предузећа у складу са Законом, важећом Одлуком о јавном превозу путника на територији Града Новог Сада (у даљем тексту - Одлука) 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, Одлуком оснивача и интерним актима Предузећа.

#### **III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ**

##### **Члан 4.**

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на месту одређеном 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.

Рекламација се подноси на следеће начине:

- поштом на адресу седишта предузећа, Футошки пут број 46 у Новом Саду, са знаком „Комисија за рекламације“,
- путем бесплатне телефонске линије на број 0800 211 210
- електронском поштом на мејл адресу: reklamacije@gspns.rs,
- лично на шалтеру број 20 за подношење рекламација у пословном објекту Аутобуске станице „Нови Сад“ на адреси Булевар Јаше Томића број 6 у Новом Саду сваким даном у периоду од 5,30 до 21,30 часова.

#### **Члан 5.**

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламације у току радног времена.

Лица овлашћена за пријем рекламације су запослени предузећа распоређени на пословима „информатор-гардеробер“.

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.

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

#### **IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА**

##### **Члан 6.**

Директор Предузећа решењем образује и именује Комисију за решавање рекламација (у даљем тексту: Комисија) и Саветодавно тело.

Председник и секретар Комисије обавезно имају заменике.

Комисију и Саветодавно тело поред запослених у предузећу чини и један представник евидентираног удружења из члана 140. Закона о заштити потрошача са којим предузеће има закључен Уговор о пословној техничкој сарадњи и едукацији и које испуњава Законом прописане услове.

Одлуке о образовању и именовању Саветодавног тела и Комисије морају бити јавно објављене на интернет страни предузећа.

##### **Члан 7.**

Секретар Комисије је дужан да свакодневно врши надзор над радом овлашћених лица у вези са поднетим рекламацијама, да са садржајем поднете рекламације упозна руководиоца организационе јединице Предузећа која пружа услугу на које се рекламација односи и од њега тражи одговор са образложењем.

Након добијања одговора са образложењем од стране надлежног руководиоца организационе јединице секретар Комисије заказује састанак Комисије ради утврђивања оправданости поднете рекламације као и о начину решавања исте.

Председник Комисије 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 коју 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 и Одлуком оснивача.

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

#### **Члан 9.**

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава секретар Комисије на остављену адресу или на електронску адресу потрошача.

Уколико Комисија 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 протеклом 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 Предузећа, 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.**

Предузеће је дужно да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: Тело).

Предузеће је дужно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред Телом.

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

Предузеће 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 Предузећу.

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 заштити потрошача 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.

За спровођење овог Правилника задужује се Комисија за решавање рекламације Предузећа. Предузеће ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада Комисије за решавање рекламација и овлашћених лица предузећа.

### Члан 14.

Предузеће 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 корисника услуга ЈГСП „Нови Сад“, Нови Сад број 5636 од 5.8.2015. године.

