

ОБАВЕШТЕЊЕ

ПОТРОШАЧИМА О МЕСТУ И НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА И МОГУЋНОСТИ ВАНСУДСКОГ РЕШАВАЊА ПОТРОШАЧКОГ СПОРА

1. Обавештење о месту и начину подношења рекламације

Обавештавамо потрошаче да рекламацију која се односи на пружену услугу од стране Предузећа, могу поднети у складу са чланом 55. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 88/21), на следећи начин:

➤ Усменим путем:

- личним приступом у пословне просторије Предузећа у улици Воје Дулића број 28 12000 Пожаревац;
- позивом на број телефона 012/520-915 и позивом на бесплатан број 0800 111 012 за кориснике фиксне телефоније.

➤ Писаним путем:

-електронски, слањем e-maila на адресу: info@parkingservis.com;

- поштом на адресу предузећа Јавно комунално предузеће „Паркинг сервис“ Пожаревац улица Воје Дулића број 28 12000 Пожаревац.

По пријему рекламације, запослени који примају и обрађују рекламације, дужни су да потрошачу без одлагања издају писану потврду или електронским путем потврде пријем рекламације, односно саопште број под којим је рекламација заведена, као и да у најкраћем року, не дужем од осам дана од дана пријема рекламације, доставе одговор потрошачу о начину решавања рекламације. Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана изјављене рекламације.

Када потрошач прими одговор на рекламацију, рок за решавање рекламације се прекида до тренутка када Предузеће прими изјашњење потрошача, а у случају када потрошач није доставио изјашњење Предузећу, прекид рока за решавање рекламације траје најдуже 3 дана од тренутка када је потрошач примио одговор. Након што истекне прекид, рок за решавање рекламације се наставља и у исти се урачунава време које је протекло пре наступања прекида.

Решавање свих поднетих рекламација вршиће се искључиво у радно време од 7:30 до 20:00 часова радним данима, суботом од 8:00 до 14:00 часова.

2. Обавештење о могућности вансудског решавања потрошачког спора

Обавештавамо потрошаче да се потрошачки спор може решити вансудским путем пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова, подношењем предлога Министарству трговине, туризма и телекомуникација, на начин и под условима утврђеним Законом и подзаконским актима којима се уређује заштита потрошача, у ком поступку је обавезно учешће Предузећа.

Поступак пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију, односно тек након пријема одговора/одлуке Предузећа којим се одбија рекламација, у законском року од годину дана од дана подношења рекламације.