

ЈКП „ЗЕЛЕНИЛО АРАНЂЕЛОВАЦ“
ВЕНАЦ СЛОБОДЕ 10
АРАНЂЕЛОВАЦ
Датум 31.12.2021.год.

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 ЈКП „Зеленило Аранђеловац“, могу поднети у складу са чланом 55. Закона о заштити потрошача (Службени гласник РС“, број 88/21, на следећи начи:

Усменим путем:

-личним приступом у пословници ЈКП „Зеленило Аранђеловац“, Венац Слободе 10, Аранђеловац
-позивом на бр.телефона 034/715-667 и позивом на бесплатан бр. 0800 253 201 за кориснике фиксне телефоније ;

Писаним путем:

-електронски, слањем е-mailа на адресу : office@jkpzelenilo.rs

-поштом на адресу, Аранђеловац, Венац Слободе 10.

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 ЈКП „Зеленило Аранђеловац“ прими изјашњење потрошача, а у случају када потрошач није доставио изјашњење ЈКП „Зеленило Аранђеловац“, 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.

Решвање свих поднетих рекламација вршиће се искључиво у радно време (од 07:00 до 21:00 часова, а суботом од 07:00 до 14:00 часова)

2.Обавештење о могућности вансудског решавања потрошачких спорова

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 ЈКП „Зеленило Аранђеловац“.

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

ЈКП „Зеленило Аранђеловац“
В.Д.Директор
Миломир Сташевић дипл.еџц.

