

На основу члана 15. Закона о јавним предузећима („Службени гласник Републике Српске“ број: 75/04 и 78/11), члана 13. и 25. Закона о заштити потрошача Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 6/2012, 63/14 и 18/17), члана 58. тачка 10. и 61. став 1) Статута А.Д. ОЦ „Јахорина“ Пале, број: 2655-ОЦ/10 од 02.11.2010. године, Управа А.Д. ОЦ „Јахорина“ Пале доноси

## **ПРОЦЕДУРУ О ПОСТУПАЊУ ПО РЕКЛАМАЦИЈАМА ПОТРОШАЧА**

### Тачка 1.

Овом процедуром ближе се уређују услови за истицање рекламације потрошача, начин на који се може изјавити рекламација, поступак по изјевљаној рекламацији као и друга питања у вези са поступањем по рекламацији корисника, у складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Службени гласник Републике Српске“ број: 6/2012, 63/14 и 18/17).

### Тачка 2.

Потрошач је савако физичко или правно лице које је корисник услуга А.Д. ОЦ „Јахорина“ Пале ( у даљем тексту: Друштво ).

Рекламација је приговор или притужба у вези са услугом пруженом од стране Друштва у оквиру обављања дјелатности која није саобразна уговореној, као и приговор због погрешно обрачунате цијене.

Потрошач има право на подношење рекламације у вези са услугом пруженом од стране Друштва у року од 30 дана од дана пружања услуге, односно најдаље у року од 60 дана, у случају скривеног недостатка на обављеној услузи.

Истеком рока из става 3.овог члана, потрошач губи право на подношење рекламације.

### Тачка 3.

Друштво је дужно да на својим продајним мјестима видно истакне Обавјештење о начину и мјесту пријема рекламације потрошача ( у даљем тексту: Обавјештење).

Потрошач може изјавити рекламацију усмено на продајном мјесту гдје је услуга купљена, односно на другом мјесту одређеном за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу оригиналног рачуна на увид или другог доказа којим доказује да је користио услуге Друштва.

У Обавјештењу ће бити наведено име и презиме лица које је задужено за пријем рекламације, број телефона и радно вријеме у којем ће примати рекламације.

Друштво ће на свим продајним мјестима поред Обавјештења из става 1. ове тачке истаћи и слједећу напомену: „ А.Д. ОЦ „ Јахорина“ Пале задржава право да не одлучи по захтјеву за рекламацију потрошача у случају немогућности пружања уговорене услуге усљед неповољних временских прилика (високе температуре ваздуха у зимској ски сезони, лоших метеролошких услова, затварања ски стазе или дијела ски стазе ради опште безбједности, прекида рада жичаре услед више силе и сл.).“

Лица задужена за пријем рекламација у Друштву изјављене рекламације заводиће у интерну укоричену књигу и интерну електронску евиденцију које ће бити формиране за Управу, а вршиће и унос примљених рекламација из ски центра/скијалишта и из Управе у јединствену укоричену књигу и јединствену електронску евиденцију.

Лица задужена за пријем рекламација у ски центру/скијалишту дужна су да примљене рекламације са пратећом документацијом, доставе у Управу Друштва најкасније наредног дана за претходни дан.

#### Тачка 4.

Лица задужена за пријем рекламација издаће писану потврду о пријему рекламације или ће електронским путем потврдити пријем рекламације, односно уколико је рекламација изјављена усмено или телефоном, саопштиће потрошачу број под којим је заведена рекламација. Лица задужена за пријем рекламација дужна су да одмах, по пријему, изјављену рекламацију унесу у интерну укоричену књигу и интерну електронску евиденцију из тачке 3.став 5. ове Процедуре.

Лице задужено за пријем рекламација у Управи Друштва дужно је да одмах, по пријему документације из тачке 3.став 7.ове Процедуре или извршеног уписа у интерну укоричену књигу и интерну електронску евиденцију за Управу, изврши упис изјављених рекламација у јединствену укоричену књигу и јединствену електронску евиденцију.

Потврда о пријему рекламације представља Прилог 1.ове Процедуре и чини њен саставни дио.

#### Тачка 5.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику интерне укоричене књиге и интерне електронске евиденције као и јединствене укоричене књиге и јединствене електронске евиденције и нарочито садржи: податке о подносиоцу и датум пријема рекламације, кратак опис несаобразности и захтјев за рекламацију, датум издавања потврде о пријему рекламације, одлуку о одговору потрошачу, датум достављања те одлуке, уговореном привременом року за рјешавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму рјешавања рекламације, као и евентуално информацију о продужавању рока за рјешавање рекламације.

Евиденција примљених рекламација се води у Управи Друштва и чува се најмање двије године од дана подношења рекламације потрошача.

#### Тачка 6.

О захтјеву потрошача из тачке 2.ове Процедуре одлучује Комисија за рекламације ( у даљем тексту: Комисија)

Комисију чине предсједник и четири члана. Директор Друштва одредиће рјешењем предсједника и чланове Комисије. Управу Друштва именује једно лице задужено за пријем рекламација и њихов унос у интерне укоричене књиге и интерне електронске

евиденције односно у јединствену укоричену књигу и јединствену електронску евиденцију.

Тачка 7.

Потрошач нема право на рекламацију уколико је несаобразност услуге пружене од стране Друштва настала кривицом потрошача, као и у случају када пружање уговорене услуге није могуће усљед разлога наведених у тачки 3. став 4. ове Процедуре.

Тачка 8.

Комисија је дужна да у року од 8 дана до дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију.

Одговор на рекламацију потрошача мора да садржи:

- одлуку да ли се прихвата рекламација;
- изјашњење о захтјеву потрошача и конкретан приједлог;
- рок за рјешавање рекламације.

Друштво је дужно да поступи у складу са одлуком, приједлогом и роком за рјешавање рекламације, уколико је добило сагласност потрошача.

Тачка 9.

Рок за рјешавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

Уколико Друштво из објективних разлога није у могућности да удовољи захтјеву потрошача у року који је договорен, дужно је да о продужавању рока за рјешавање рекламације обавјести потрошача и наведе рок у којем ће рјешити, као и да добије његову сагласност.

У интерним укориченим књигама и интерним електронским евиденцијама, односно јединственој укориченој књизи и јединственој електронској евиденцији наводи се чињеница о продужењу рока за рјешавање рекламације као и сагласност потрошача.

Могуће је само једном продужити рок за рјешавање рекламације.

Тачка 10.

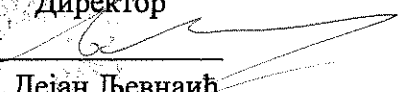
За све што није регулисано овом Процедуром, примјењиваће се одредбе Закона о заштити потрошача.

Тачка 11.

Ова процедура ступа на снагу даном објављивања на огласној табли.

Број: 3116-ОЦ/17

Датум: 10.11.2017. године

Директор  
  
Дејан Љевнаић