



**VDV**-d.o.o.  
*Travel agency*



Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS br. 62/14) Direktor privrednog preduzeće VDV d.o.o.dana 22.09.2014. godine donosi sledeću odluku:

PRAVILNIK

O REŠAVANJU REKLAMACIJE KORISNIKA NA USLUGE  
VDV D.O.O. BEOGRAD

I OSNIVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom utvrđuju se uslovi, način i postupak podnošenja i rešavanja reklamacije (u daljem tekstu reklamacija) korisnika usluga turističke agencije VDV d.o.o., sa sedištem u ulici Resavska 11, Beograd (u daljem tekstu VDV)

II PRAVA KORISNIKA NA REKLAMACIJU

Član 2.

Korisnik usluga ima pravo na podnošenje reklamacija na izvršene usluge VDV –a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i ovim Pravilnikom.

Korisnik usluga ima pravo na reklamaciju na izvršenu uslugu u roku od 30 (trideset) dana od dana dospeća računa za uslugu, ako se reklamacija odnosi na iznos računa, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge, ako se reklamacija odnosi na kvalitet usluge.

Preduzeće za proizvodnju, trgovinu i usluge VDV doo, 11 000 Belgrade, Serbia, Resavska 11.

Tel/fax: + 381 (11) 323-23-111 R. Srbija, Agencija za privredne registre BD. 33116/2005

Licenca Ministarstva Turizma OTP 612/2010 od 20.08.2010., IATA 95201901, Amadeus: BEGYU2669

Unicredit banka AD, Beograd, Rajiceva 27-29, Ziro-racun: 170-9657-46, PIB: 100831771

Upisani kapital-500,00eur, uplacen-unet kapital-500,00eur

### III PODNOŠENJE REKLAMACIJE

#### Član 3

Korisnik usluga, fizičko lice može podneti reklamaciju na pruženu uslugu usmenim putem u objektu na adresi RESAVSKA 11, BEOGRAD, telefonom na 011/32-23-111, elektronskim na [vdv@sbb.rs](mailto:vdv@sbb.rs) ili pisanim putem uz obavezno slanje broja računa.

PISMENIM PUTEM REKLAMCIJA SE PODNOSI:

- Putem faksa na broj 011/32-23-111
- Poštom na adresu VDV d.o.o. Resavska 11, 11000 Beograd
- Elektronskom poštom na [vdv@sbb.rs](mailto:vdv@sbb.rs)
- U prodajnom objektu VDV d.o.o. Resavska 11, Beograd

USMENIM PUTEM ZA KORISNIKE FIZIČKA LICA SE PODNOSI:

- Pozivom na 011/32-23-111
- U prodajnim objektima VDV d.o.o. Resavska 11, Beograd

Ukoliko je podnosilac reklamacije pravno lice, ista se može uputiti isključivo pisanim ili elektronskim putem.

Reklamacija fizičkog lica će se smatrati validnom ukoliko je ista podneta od strane korisnika koji je i naručilac usluge, advokata koga je ovlastio korisnik, odnosno drugog lica koje je korisnik specijalnim punomoćjem overenim od strane javnog beležnika ovlastio na podnošenje reklamacije.

U slučaju da reklamaciju izjavljuje pravno lice, ista će se smatrati validnom, ukoliko je potpisana od strane ovlašćenog zastupnika pravnog lica. Reklamacija pravnog lica može se uz odgovarajuće ovlašćenje i pod uslovima iz prethodnog stava, uputiti od strane lica koje je za to ovlastio zastupnik pravnog lica.

Na osnovu izjavljene reklamacije, korisniku će u elektronskoj ili pismenoj formi, biti izdata potvrda odnosno delovodni broj pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

Svi Prodavci na prodajnom mestu VDV d.o.o. u Resavskoj 11, Beograd su ovlašćeni da prime reklamaciju.

### IV POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

#### Član 4.

O ishodu izjavljene reklamacije, korisnika obaveštava lice zaduženo za rešavanje reklamacija.

## Član 5.

Rok za donošenje odluke po podnetoj reklamaciji je 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije.

Kao prvi dan roka iz prethodnog stava (roka određenog na dane) smatra se prvi dan posle dana prijema validne reklamacije od strane VDV-a.

Ako poslednji dan roka iz prvog stava ovog člana pada na državni praznik, dane vikenda ili neki drugi neradni dan, rok za odgovor o reklamaciji ističe protekom prvog narednog dana.

## Član 6.

U slučaju da je Korisnik usluga podneo reklamaciju za čije rešavanje i obrazloženje odgovora je potrebno pribaviti odgovore i/ili informacije od trećih lica izvan VDV-a, VDV može o navedenoj okolnosti bez odlaganja obavestiti po pribavljanju neophodnih izveštaja i/ili informacija.

## Član 7.

O ishodu izjavljene reklamacije, VDV će Korisnika obavestiti u pismenoj ili elektronskoj formi, na email adresu, putem sms poruke, ili na adresu označenu u reklamaciji. Ukoliko korisnik uz reklamaciju nije ostavio adresu ili email adresu na koju može biti poslat odgovor na reklamaciju, isti će biti obavešten u zakonskom roku putem SMS da dodje u poslovnicu VDV-a Resavska 11, Beograd i preuzme odgovor o reklamaciji.

## Član 8.

Lice zaduženo za rešavanje reklamacije, nakon primljene reklamacije utvrđuje da li je nedostatak na pruženoj usluzi nastao krivicom kupca, te ako je utvrdio da je nedostatak na pruženoj usluzi nastao krivicom kupca, saopštava kupcu da po Zakonu nema pravo na Reklamaciju.

Ako lice zaduženo za rešavanje reklamacije utvrdi da su ispunjeni svi uslovi navedeni u stavu 1. Ovog člana i da nedostatak na pruženoj usluzi nije nastao krivicom kupca, nudi potrošaču otklanjanje nedostatka na pruženoj usluzi, a ako to nije moguće nudi mu vraćanje plaćenog iznosa ili smanjenje cene srazmerno nedostatku izvršene usluge.

U slučajevima opisanim u stavu 2 ovog člana lice zaduženo za rešavanje reklamacije sastavlja zapisnik koji osim potpisa direktora i korisnika usluga sadrži: datum reklamacije, podatke o objektu u kojem se reklamaciji vrši, broj i datum računa koji je izdati prilikom pružanja usluge, podatke i usluzi koja je predmet reklamacije, lične podatke o potrošaču, konstataciju: a:) da je reklamacija rešena otklanjanjem nedostatka na pruženoj usluzi, odnosno b:) da je potrošaču vraćen plaćeni iznos za uslugu, sastavljajući istovremeno ukoliko je izdat za uslugu fiskalni račun Nalog za ispravku (Obrazac NI) po popisima o fiskalnim kasama, odnosno c:) da je potrošaču vraćen deo plaćane cene srazmerno nedostatku izvršene usluge, sastavljajući istovremeno i Nalog za ispravku (Obrazac NI) po propisima o fiskalnim kasama.

**Preduzeće za proizvodnju, trgovinu i usluge VDV doo, 11 000 Belgrade, Serbia, Resavska 11.**

Tel/fax: + 381 (11) 323-23-111 R. Srbija, Agencija za privredne registre BD. 33116/2005

Licenca Ministarstva Turizma OTP 612/2010 od 20.08.2010., IATA 95201901, Amadeus: BEGYU2669

Unicredit banka AD, Beograd, Rajiceva 27-29, Ziro-racun: 170-9657-46, PIB: 100831771

Upisani kapital-500,00eur, uplacen-unet kapital-500,00eur

## Član 9.

Kada iz okolnosti rešavanja po reklamaciji lice zaduženo za rešavanje reklamacije nije u mogućnosti da reklamaciju reši na način opisan u članu 8 ovog pravilnika, sačinice zapisnik, naveti sve bitne podatke o pruženoj usluzi i zahtevu potrošača, lične podatke o potrošaču, saopštiti potrošaču da će o odluci donetoj po reklamaciji biti obavešten u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i da će ukoliko se utvrdi da je osnovan zahtev za reklamacije isti biti ispunjen odmah, a najkasnije u daljem roku od 8 dana,

U slučajevima iz stava 1. Ovog člana konačnu odluku po reklamaciji donosi rešenjem lice navedeno u preambuli ovog pravilnika.

## Član 10.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Direktor VDV D.O.O.  
Natasa Varagić