



U skladu sa članom 55 Zakona o zaštiti potrošača, privredno društvo VDV d.o.o. Beograd donosi:

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

UVODNE ODREDBE

Zakon o zaštiti potrošača stupio je na snagu 19. septembra 2021. godine (u daljem tekstu: Zakon), a primenjuje se po isteku tri meseca od dana stupanja na snagu, odnosno 20. decembra 2021. godine, osim odredaba čl. 149. do 169. Zakona, koje se primenjuju po isteku šest meseci od dana stupanja na snagu Zakona, odnosno od 20. marta 2022. godine. S tim u vezi, odredbe ovog Pravilnika o načinu i postupku rešavanja reklamacija potrošača (u daljem tekstu: Pravilnik) primenjuju se od 20.12.2021. godine, osim odredaba Člana 12. do 14. ovog Pravilnika koje se primenjuju od 20.03.2022. godine.

PREDMET PRAVILNIKA

Član 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se slučajevi u kojima potrošač može izjaviti reklamaciju, rokovi u okviru kojih potrošač može izjaviti reklamaciju, način izjavljivanja reklamacije, postupak trgovca sa primljenom reklamacijom, rokovi u okviru kojih je trgovac dužan da odgovori na reklamaciju, način na koji trgovac može odlučiti po izjavljenoj reklamaciji, mogućnosti odustanka od ugovora zaključenog na daljinu, te način i postupak vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

II PRAVA KORISNIKA NA REKLAMACIJU

Član 2.

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

Odgovorno lice VDV d.o.o., dužno je da omogući uvid u ovaj Pravilnik u prodajnoj prostoriji u Resavskoj 11, Beograd, kao i na sajtu www.jeftineaviokarte.rs.

Po zakonu o turizmu ("Sl. glasnik RS", br. 17/2019) po članu 78 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 ili 15 dana od dana završetka putovanja.

III PODNOŠENJE REKLAMACIJE

Član 3

Korisnik usluga 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 ili pisanim putem.

PISANIM 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



-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

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.

U postupku predaje i rešavanja prigovora/reklamacije potrošač ne plaća nikakvu naknadu-

U zapisnik o reklamaciji unose se sledeći podaci:

1. naziv kupljene robe sa specifikacijom robe/pružene usluge;
2. ime, prezime, adresa potrošača/primaoca usluga;
3. datum kupovine robe/pružanja usluge;
4. datum reklamacije;
5. opis nedostatka na robi/usluzi, prema opisu potrošača;
6. zahtev potrošača u vezi sa kupljenom robom/pruženom uslugom (popravka/zamena/umanjenje cene/raskid ugovora i povrat novca);
7. ukoliko je potrošač zbog nedostatka na robi pretrpeo štetu, u zapisnik se unosi i visina odštetnog zahteva;
8. napomene ovlašćenog lica za prijem reklamacije u vezi sa reklamacijom (posebno da li je do reklamacije došlo usled nestručnog i/ili nesavesnog rukovanja od strane potrošača)
9. potpisi potrošača i lica ovlašćenog za prijem reklamacije.

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača. Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, prodavac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

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.

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, navesti 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.

VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Član 10.

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Član 11.

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova pred nadležnim Telima.

Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji i koja su upisana u listu tela koju vodi nadležno Ministarstvo.

PRAVO NA VANSUDSKO REŠAVANJE SPOROVA

Član 12.

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu.

Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.

Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora u skladu sa zakonom može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Izuzetno od stava 4. ovog člana, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen, rok od 90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana, o čemu telo bez odlaganja obavestava potrošača i trgovca. Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se:

- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- kod neposrednih pregovora između potrošača i trgovca;
- prilikom nastojanja sudija da spor u toku sudskog postupka reše mirenjem strana;
- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača;
- u sporovima čija vrednost prelazi 500.000 dinara.



VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Potrošački spor može se rešiti postupkom vansudskog rešavanja sporova. Kao trgovac smo dužni da vas obavestimo da smo po zakonu obavezni da učestvujemo u ovom postupku. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Dostupna je na adresi [Заштита потрошача \(mtt.gov.rs\)](http://Zastita.potrosachaa.mtt.gov.rs).

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova ne primenjuje se, pored ostalog:

- U potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- Za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- Na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- Na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- U postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 13.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe zakona.

Član 14

Pravilnik će se primenjivati od dana 20.12.2021. godine, izuzev članova 12. do 14. Pravilnika, koji će početi da se primenjuju počev od dana 20.03.2022. godine.

Pravilnik će se objaviti na internet stranici www.JeftineAvioKarte.rs i istaći u poslovnici VDV d.o.o. Resavska 11, Beograd.

Donošenjem ovog Pravilnika, Pravilnik o načinu i postupku rešavanja reklamacija potrošača od dana 22.09.2014. godine prestaje da važi i stavlja se van snage.

Direktor

Varagic Natasa