

ЗАХТЕВ ЗА РЕКЛАМАЦИЈУ

рачуна бр. _____

_____ ; _____
име и презиме корисника,

улица и број

Разлог рекламације

Предлог решавања рекламације

Уз рекламацију прилажем:

Подносилац рекламације

Датум пријема рекламације

јмбг _____

бр.тел. _____

Е-mail _____

Viber _____

Рекламацију примио _____

Захтев за рекламацију рачуна **може поднети** искључиво власник водоводног прикључка или друго физичко или правно лице које је корисник својим пуномоћјем овереним од стране надлежног органа овластио на предузимање правне радње за подношење рекламације или лице које има Уговор о преносу власништва над прикључком.

ОБАВЕШТЕЊЕ

Корисник има право на подношење Захтева за рекламацију ЈКП “Водовод” Власотинце у складу са Законом о заштити потрошача (Сл. Гласник РС бр 88/21), Одлуком о водоснабдевању бр. 694 од 23.03.2023. год., Одлуком о пречишћавању и одвођењу атмосферских и отпадних вода на територији општине Власотинце бр. 695 од 23.03.2023. год. и Правилником о решавању рекламација корисника услуга ЈКП “Водовод” Власотинце.

Корисник има право поднети рекламацију даваоцу услуге 8 (осам) дана од дана пријема рачуна.

На основу члана 55. став 12. Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“број 88/2021), корисник има могућност решавања спора вансудским путем пред надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова код Министарства унутрашње и спољне трговине, улица Немањина 22-26, 11000 Београд.

Уколико рекламација садржи формални недостатак приликом непосредне предаје, лице за пријем рекламације ће указати подносиоцу рекламације на недостатке и објаснити како да се исти отклоне.

У случају да корисник одбије да отклони формалне недостатке, лице за пријем рекламације сачиниће службену белешку о одбијању корисника да отклони формалне недостатке на рекламацији и исту приложити уз рекламацију корисника, која постаје саставни део поднете рекламације

УПУТСТВО КОД ПОПУЊАВАЊА ЗАХТЕВА

Захтев за рекламацију рачуна ће се сматрати валидно попуњеним само ако садржи:

- име, презиме и адресу корисника,
- читко наведен разлог подношења рекламације,
- потпис подносиоца рекламације са јединственим матичним бројем,
- фотокопију рачуна који је предмет рекламације – **прилог,**
- фотокопију личне карте подносиоца рекламације – **прилог,**
- фотокопију овлашћења о преносу права за подношењем рекламације - ако подносилац није власник прикључка – **прилог,**
- фотокопију Уговора о преносу власништва над прикључком, - ако подносилац пријаве није власник прикључка – **прилог,**
- доказе којим се поткрепљује оправданост рекламације (фотографија стања на водомеру, фотографија квара унутрашњих инсталација корисника, записник комисије за проверу квара на унутрашњим инсталацијама, радни налог о отклањању квара, или други валидан доказ о отклањању квара) – **прилог,**
- фотокопију решења из АПР (за правна лица) – **прилог.**

Молимо Вас да читко попуњите Захтев за рекламацију и доставите доказе који потврђују оправданост рекламације.

ЈКП “Водовод” Власотинце ће Вам након пријема документације доставити оверену копију поднетог Захтева за рекламацију без прилога.

Све прилоге уз Захтев за рекламацију обавезно копирајте у два примерка ако желите да их сачувате као доказе.