

KOMISIJA ZA REŠAVANJE REKLAMACIJE POTROŠAČA
Senta, 09. April 2024.

U skladu sa Odlukom o imenovanju Komisije za rešavanje reklamacija broj 619/24 od dana 09.04.2024.godine, Komisija za rešavanje reklamacija potrošača je na svojoj prvoj sednici održanoj dana 09.04.2024.godine donela sledeći:

PRAVILNIK O RADU **Komisije za rešavanje reklamacija potrošača**

I. OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim pravilnikom uređuje se način rada i odlučivanja Komisije za rešavanje reklamacija potrošača (u daljem tekstu: Komisija)

NADLEŽNOST KOMISIJE

Član 2.

- Vršenje nadzora nad rešavanjem reklamacija korisnika fizičkih lica od strane Sektora za upravljanje odnosima sa korisnicima Pyrotherm Trade d.o.o.
- Zauzimanje načelnih stavova u pogledu rešavanja većeg broja reklamacija iste vrste (ukoliko se povodom usluge javi više od 10 reklamacija iste vrste)
- Daje načelna uputstva za rešavanje reklamacija korisnika fizičkih lica, nadležnoj službi Pyrotherm Trade d.o.o.

SEDIŠTE

Član 3.

Sedište komisije je u Senti, Poštanska 12b

RUKOVOĐENJE

Član 4.

Radom komisije rukovodi predsednik komisije, koga biraju članovi Komisije na prvom sastanku koji Komisija odži.

U slučaju nadležnosti, sprečenosti ili izuzeća, predsednika Komisije zamenjuje član komisije koga odredi Komisija na predlog predsednika.

U slučaju iz stava 2. Ovog člana, član komisije ima ovlašćenje, obaveze i odgovornosti predsednika Komisije dok traje privremena sprečenost.

JAVNOST RADA

Član 5.

O javnosti rada komisije stara se predsednik Komisije.

Javnost rada Komisije obezbeđuje se: davanjem saopštenja, omogućavanjem pristupa informacijama u skladu sa zakonom.

ZAŠTITA PODATAKA

Član 6.

Pyrotherm Trade

Preduzeće za proizvodnju promet i usluge d.o.o.
PIB 101418721 MB 8513066
24400 Senta, Poštanska br.12/b Tel: 024/815-591
Home page: <http://www.pyrotherm.rs> e-mail: office@pyrotherm.rs

Predsednik, članovi i zaposleni koji obavljaju stručne i administrativne poslove dužni su da u skladu sa zakonom, čuvaju podatke o ličnosti kao i druge podatke do kojih su došli u radu Komisije. Informacija o odluci Komisije ne daje se pre otpremanja iz Komisije.

PRIMENA PRAVILNIKA Član 7.

O primeni ovog pravilnika staraju se članovi Komisije podjednako.

II. NAČIN RADA

NAČIN RADA I ODLUČIVANJA Član 8.

Komisija razmatra prigovore, reklamacije, molbe i žalbe koje su u pravno lice dostavljene putem tržišta pisanih i štampanih saopštenja, elektronske pošte i telefona, ili lično predate nadležnoj službi pružaoca usluge Pyrotherm Trade d.o.o.

Komisija radi i odlučuje u sednicama.

Sednice Komisije odžavaju se po potrebi, a najmanje jednom u tri meseca.

Komisija može da odlučuje ako sednici prisustvuje predsednik komisije, odnosno član Komisije koji ga u skladu sa članom 5. Stav 2. Ovog pravilnika, zamenjuje.

Raspravi na sednici mogu po pozivu prisustvovati druga lica, bez prava da prisustvuju većanju i glasanju.

ODLUČIVANJE Član 9.

Komisija donosi odluke većinom glasova od ukupnog broja članova Komisije.

PREDSEDNIK KOMISIJE Član 10.

Predsednik komisije rukovodi radom Komisije, potpisuje odluke i druga akta Komisije, organizuje sastanke Komisije na svoju inicijativu ili na inicijativu članova Komisije.

OBAVEZE I UČEŠĆA U RADU KOMISIJE Član 11.

Predsednik i članovi Komisije dužni su da prisustvuju sastanku/sednici, učestvuju u raspravi i glasaju o predloženim odlukama i drugim aktima.

Ako predsednik ne može da prisustvuje sednici dužan je da odredi člana koji će ga zameniti. Ako član Komisije ne može da prisustvuje sednici dužan je da o tome bez odlaganja obavesti predsednika komisije i obrazloži svoje odsustvo sa sastanka.

III. VOĐENJE POSTUPKA Član 12.

Predmeti, odnosno primljene reklamacije se zavode u knjigu reklamacija.

Član 13.

O izuzeću predsednika i člana Komisije odlučuje direktor pravnog lica.

U slučaju izuzeća, predsednik, odnosno član Komisije, ne mogu učestvovati u raspravi i većanju u tom predmetu.

SAZIVANJE SEDNICE

Član 14.

Sastanak/sednicu saziva Predsednik Komisije.

Sastanak se saziva najkasnije jedan dan pre održavanja.

Sastanak se saziva pismenim ili usmenim putem.

Svi članovi Komisije imaju pravo na pristup svim materijalima koje će razmatrati na sednici.

ZAPISNIK

Član 15.

O radu sednice sačinjava se Zapisnik.

Zapisnik sadrži: podatke o rednom broju sednice i datumu održavanja, imena prisutnih i odsutnih članova, utvrdjeni dnevni red sednice, konstataciju o usvajanju zapisnika sa prethodne sednice, podatke o razmatranim predmetima sednice, osnovne podatke o toku sednice i odluku Komisije.

PISMENI ODGOVOR I DOSTAVLJANJE ODLUKE

Član 16.

Prvi pismeni primerak odluke se dostavlja podnosiocu reklamacije na usluge od opšteg imovinskog značaja.

Drugi primerak odluke se zadržava i zavodi u evidenciju pravnog lica.

Oba primerka odluke potpisuje predsednik Komisije.

Član 17.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.

Izmena i dopuna ovog pravilnika će se vršiti na način koji je donet.

Predsednik Komisije
Za rešavanje reklamacija potrošača

Mrkšić Mario