

UPUTSTVO ZA PODNOŠENJE REKLAMACIJE



#EY
ZA TEBE

REKLAMACIONI POSTUPAK

KORAK PO KORAK – ŠTA POTROŠAČ TREBA DA URADI?



**EY Ресурс центар за
цивилно друштво у Србији**

Kako se podnosi reklamacija?

Reklamaciju je najbolje podneti u pisanom obliku, kako biste imali dokaz o tome kada je podneta i šta ste zahtevali.

Reklamaciju možete podneti:

Lično u poslovnici

Reklamaciju odštampane u dva primerka. Jedan predajete, a na drugom tražite prijemni pečat, datum i broj reklamacije.

Elektronskom poštom

Pošaljite reklamaciju na adresu navedenu na računu ili zvaničnu adresu EPS-a ili EDS-a. Sačuvajte poslatu poruku i zatražite potvrdu o prijemu i broj reklamacije.

Preporučenom pošiljkom

Pošaljite reklamaciju preporučeno, po mogućnosti sa povratnicom. Sačuvajte kopiju reklamacije i potvrdu o slanju.

Preko portala ili aplikacije

Nakon slanja sačuvajte potvrdu, broj predmeta ili snimak ekrana.

Telefonom

Ako reklamaciju podnosite telefonom, zatražite broj pod kojim je reklamacija zavedena i, ukoliko je moguće, zapišite ime zaposlenog sa kojim ste razgovarali, datum i vreme poziva. Nakon razgovora preporučljivo je da reklamaciju potvrdite i pisanim putem.

Šta reklamacija treba da sadrži?

U reklamaciji navedite:

- ime i prezime krajnjeg kupca;
- adresu mernog mesta;
- ED broj, naplatni broj i šifru kupca;
- broj brojila, ako je poznat;
- na koji račun ili obračunski period se reklamacija odnosi;
- jasno objašnjenje problema, na primer: brojilo nije očitano, na računu je prikazana potrošnja od 0 kWh, stanje na brojilu se ne podudara sa računom ili potrošnja nije pravilno raspoređena;
- šta zahtevate od EPS-a ili EDS-a, na primer: proveru podataka, očitavanje brojila, korekciju računa, dostavljanje obračuna ili pisanog objašnjenja;
- broj telefona ili imejl adresu za kontakt;
- datum i potpis.

Uz reklamaciju priložite kopiju spornog računa, fotografiju brojila na kojoj se vide stanje i broj brojila, raniju prepisku sa EPS-om ili EDS-om i druge dokaze koji potvrđuju vaše navode.

Rok za odgovor

Trgovac je dužan da odgovori na reklamaciju u roku od osam dana od njenog prijema.

Ako ne dobijete odgovor, odgovor nije jasan ili problem nije rešen, možete se obratiti udruženju za zaštitu potrošača, nadležnoj inspekciji ili pokrenuti postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

Uvek čuvajte reklamaciju, potvrdu o prijemu, odgovor trgovca i ostalu dokumentaciju.