



JKP «Водовод и канализација» Суботица
Vízművek és Csatornázási Kommunális Közvéllalat Szabadka
JKP «Vodovod i kanalizacija» Subotica

24000 Subotica • Trg Lazara Nešića 9/a • PIB: 100838486
Tel.: (024) 55-77-11 • Fax: (024) 55-77-00 • e-mail: uprava@vodovodsu.rs



Broj: 46/2-14-2020

Dana: 29.04.2020

Na osnovu člana 63. stav 3. Zakona o javnim nabavkama („Službeni glasnik RS“ broj 124/2012; 14/2015 68/2015) naručilac objavljuje

Predmet: **Odgovor na Zahtev za pojašnjenje u vezi sa konkursnom dokumentacijom - Očitavanje mernih instrumenata korisnika**, redni broj JN 46/2-2020

Zainteresovano lice je dana 27.04.2020. godine naručiocu uputilo zahtev za pojašnjenje konkursne dokumentacije:

Vaš odgovor na postavljeno pitanje o Reklamaciji:
Odgovor na pitanje 3: REKLAMACUA - svaki pismeni i usmeni prigovor na očitano stanje zaprimljen u Službi za odnose sa potrošačima.
Iz izvoda zakona o zaštiti potrošača izvlačimo vam kontekst reklamacije:
"Reklamacije na dostavljene račune korisnici mogu uputiti preduzeću isključivo pisanim."
Ako je ovo nešto čime se i vi vodite objasnite nam šta znači usmenim putem?

Komisija naručioca objavljuje odgovor:

Shodno članu 56. Zakon o zaštiti potrošača, potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. i 81. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može da izjavi reklamaciju **usmeno** na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Usmena reklamacija je identična kao i pismena, i za svaku reklamaciju postoji dokaz (snimljen razgovor, beleška zaposlenog i slično).

Predsednik komisije:

Sanja Lugonja, dipl. ekon.

Sanja Lugonja

