

ОБАВЕШТЕЊЕ ПОТРОШАЧИМА О МЕСТУ И НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА И МОГУЋНОСТИ ВАНСУДСКОГ РЕШАВАЊА ПОТРОШАЧКОГ СПОРА

I Обавештење о месту и начину подношења рекламација

Обавештавамо потрошаче да рекламацију, која се односи на пружену услугу од стране ЈП Дирекција за изградњу Града Ниша, могу поднети у складу са чланом 55. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/21), на следећи начин:

- Усменим путем:
 - Личним приступом у просторије ЈП Дирекција за изградњу Града Ниша, у Улици 7. јули бр. 6, 18105 Ниш-Медијана,
 - Позивом на број телефона: 018/520 790.
- Писаним путем:
 - Електронски, слањем е-маила на адресу: direkcija@dign.rs,
 - Поштом, на адресу: ЈП Дирекција за изградњу Града Ниша, Улица 7. јули бр. 6, 18105 Ниш-Медијана.

По пријему рекламације, запослени који примају и обрађују рекламације, дужни су да потрошачу без одлагања издају писану потврду или електронским путем потврде пријем рекламације, односно саопште број под којим је рекламација заведена, као и да у најкраћем року, не дужем од осам дана од дана пријема рекламације, доставе одговор потрошачу о начину решавања рекламације. Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана изјављене рекламације.

Када потрошач прими одговор на рекламацију, рок за решавање рекламације се прекида до тренутка када ЈП Дирекција за изградњу Града Ниша прими изјашњење потрошача, а у случају када потрошач није доставио изјашњење, прекид рока за решавање рекламације траје најдуже три дана од тренутка када је потрошач примио одговор. Након што истекне прекид, рок за решавање рекламације се наставља и у исти се урачунава време које је протекло пре наступања прекида.

Решавање свих поднетих рекламација вршиће се искључиво у радно време ЈП Дирекција за изградњу Града Ниша, од 7³⁰ часова до 15³⁰ часова.

II Обавештење о могућности вансудског решавања потрошачког спора

Обавештавамо потрошаче да се потрошачки спор може решити вансудским путем пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова, подошењем предлога Министарству трговине, туризма и телекомуникација, на начин и под условима утврђеним Законом и подзаконским актима којима се уређује заштита потрошача, у ком поступку је обавезно учешће ЈП Дирекција за изградњу града Ниша.

Поступак пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију, односно тек након пријема одговора/одлуке ЈП Дирекција за изградњу Града Ниша којим се одбија рекламација, у законском року од годину дана од дана подношења рекламације.