

Na osnovu odredaba Zakona o zaštiti potrošača (Sl. glasnik RS", br. 62/2014), i člana 224. Zakona o privrednim društvima ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011, 99/2011, 83/2014 – dr. zakon i 5/2015) direktori PORSCHE MOBILITY D.O.O. BEOGRAD (PALILULA) na svojoj sednici održanoj dana 20.12.2014. godine doneli su

PRAVILNIK

O POSTUPANJU PO REKLAMACIJI KORISNIKA

Član 1

Ovim pravilnikom se propisuje način postupanja Porsche Mobility doo (u daljem tekstu zakupodavac) Beograd po reklamaciji korisnika zakupa.

Član 2

Preduzimanje radnji u skladu sa ovim pravilnikom počinje momentom prijema reklamacije podnete od strane korisnika zakupa (u daljem tekstu zakupca), koji sadrži podatke zakupca i razloge za podnošenje reklamacije.

Član 3

Reklamacija može biti izjavljena usmenim putem, pismenim i elektronskim putem. Zakupodavac je obavezan na izdavanje potvrde o prijemu reklamacije kao označavanje reklamacije brojem.

Član 4

Nakon prijema reklamacije zakupodavac će preduzeti sve potrebne radnje radi provere osnovanosti navoda iz reklamacije i nakon toga u roku od 8 dana, od dana prijema reklamacije, dostaviti potpuni i razumljivi pisani odgovor zakupcu. Odgovor mora da sadrži da li zakupodavac prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje situacije na koju se reklamacija odnosi.

Član 5

Elektronska evidencija reklamacija se vodi u odgovorajućoj elektronskoj bazi, i svako odeljenje ubeležava reklamaciju koja se tiče delokruga poslova kojim se bavi. Zakupodavac je obavezan da evidenciju reklamacija čuva najmanje dve godine od podnošenja reklamacije.

Član 6

Korisniku neće biti obračunata niti naplaćena bilo kakva naknada za postupanje o podnetoj reklamaciji.

Član 7

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja.