

ОБАВЕШТЕЊЕ КОРИСНИЦИМА О НАЧИНУ И МЕСТУ ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Поштовани корисници,

У складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“ бр. 88/21, обавештавамо вас о начину и месту пријема и условима улагања и процедури решавања рекламација.

Корисник услуга може да упути рекламацију предузећу „Металинг плус“доо (Даваоцу услуге), уколико има примедбе на рад уређаја за читавање потрошње енергије – мерача.

У зависности од врсте аномалије, рекламација се може поднети на следеће околности:

- Рекламација на висину износа очитане потрошње,
- Рекламација на исправност уређаја за мерење потрошње.

Поред ових рекламација корисник – власник уређаја је дужан да изврши пријаву украденог или оштећеног уређаја за мерење.

Рекламација се врши писменим путем и то описом и доставом примедбе у писменој форми:

1. Електронским путем на адресу office@metplus.co.rs,
2. Писменим путем на адресу : Пиранделова бр.16, 11050 Београд, или
3. Личном доставом рекламације на адресу: Пиранделова бр.16, 11050 Београд.

Корисник је у обавези да уз Рекламацију достави:

- копију прве и друге стране рачуна ЈКП“Инфостан технологије“ за месец за који жели да уложи примедбу,
- контакт податке подносиоца рекламације односно власника уређаја (Име и презиме, број телефона, мејл адресу). Ови подаци се користе искључиво у сврху размене информација са корисником и за друге намене се неће користити;
- серијски број уређаја,
- кратак опис примедбе.

Гарантни рок уређаја за мерење потрошње енергије је 2 (две) године од датума куповине.

Корисник има право на замену мерача ако је уређај на чију се исправност улаже рекламација **у гарантном року** и то у следећим случајевима:

- Уколико уређај – мерач на себи нема трагове физичког оштећења;
- Уколико до проблема у раду мерача није дошло због непрописне уградње што подразумева постављање и коришћење мерача које није у складу са *Упутством за монтажу и коришћење уређаја за мерење потрошње* које прати сваки уређај.
- Уколико се након провере наших стручних лица на лицу места утврди да читавање уређаја за мерење потрошње није могуће

Рок за обраду рекламације одређује се у складу са Законом о заштити потрошача.

Информације у вези рекламација, корисник може добити позивом на број 011/288-3997 или електронским путем на адресу office@metplus.co.rs

Уколико мерач није у гарантном року кориснику се доставља одговор у писаној форми.

Давалац услуге није у обавези да бесплатно изађе на место монтаже рекламираног уређаја. Прилог са трошковником даваоца услуге у вези могућих захтева корисника је саставни део Уговора о читавању и расподели између Давоца услуге и Инвеститора односно Стамбене заједнице у којој се мерач налази. Све друге непоменуте услуге у овом трошковнику могу се вршити само уз претходни писмени договор Корисника услуге и Давоца услуге.

Корисник има могућност приговора на достављени одговор на уложену рекламацију, односно рекламацију на исправност уређаја за мерење потрошње. У том случају корисник може да тражи ванредни преглед уређаја.

Процедура ванредног прегледа уређаја врши се преко овлашћене институције тј. Дирекције за мере и драгоцене метале. Први корак је преузимање обрасца – Захтев за ванредни преглед на линку dmdm.rs/rs/obraci. Износ таксе и накнаде за ванредни преглед корисник може да преузме на линку dmdm.rs/rs/usluge/takse. Попуњен образац и доказ о уплаћеној такси корисник може да достави лично на писарницу Дирекције за мере и драгоцене метале или електроском поштом на адресу pisarnica@dmdm.rs. Корисник уз рекламацију на исправност уређаја, Дирекцији за мере и драгоцене метале, обавезно прилаже и уређај за који улаже рекламацију, како би се проверила његова исправност

У случају прихватања рекламације корисника од стране Давоца услуге исти је дужан да у најкраћем року о томе обавести корисника услуге и ЈКП“Београдске електране“ као и да у оквиру достављеног обавештења наведе износ прихваћене рекламације.