



U skladu sa članom 82 Zakona o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS" broj 88/2021) i važećom Odlukom o osnivanju, Direktori privrednog društva A1 Srbija d.o.o. Beograd, Milutina Milankovića 1ž, Beograd (dalje:"A1"), Republika Srbija dana 20.12.2021. donose:

Odluku o formiranju Komisije za rešavanje reklamacija korisnika

I Obrazuje se Komisija za rešavanje reklamacija korisnika fizičkih lica (u daljem tekstu: Komisija). Komisija ima 3 člana, od kojih su: 2 člana predstavnici-zaposleni A1, a 1 član je član udruženja ili saveza za zaštitu potrošača iz člana 132 Zakona o zaštiti potrošača. Članovi komisije su lica iz Priloga 1 ove odluke koji je sastavni deo ove odluke.

II Mandat članova Komisije je godinu dana, s tim što isti mogu biti imenovani ponovo za članove komisije.

III Članovi Komisije iz stava 1 ove Odluke mogu biti razrešeni od strane Direktora A1 Srbija d.o.o. Beograd u svakom trenutku i bez navođenja razloga. Direktori A1 Srbija d.o.o. Beograd će u tom slučaju imenovati nove članove Komisije.

IV Članstvo u Komisiji svakog od članova iz stava 1 ove odluke prestaje:

- Ostavkom
- Razrešenjem
- Istekom mandata

V Nadležnosti Komisije su:

- Vršenje nadzora nad rešavanjem reklamacija korisnika fizičkih lica od strane korisničkog servisa A1 Srbija d.o.o.Beograd
- Zauzimanje načelnih stavova u pogledu rešavanja većeg broja reklamacija iste vrste (ukoliko se povodom usluge ili robe koju pruža odnosno prodaje A1 Srbija d.o.o. Beograd uloži više od 10 reklamacija iste vrste)
- Daje načelna uputstva za rešavanje reklamacija korisnika-fizičkih lica Službi korisničkog servisa A1

VI Komisija donosi odluke većinom glasova. Komisija se sastaje najmanje jednom u tri meseca, a po potrebi i više puta. Komisija ima predsednika komisije, koji rukovodi radom komisije i koga biraju članovi komisije, na prvom sastanku koji komisija održi. Predsednik komisije potpisuje akte komisije. Predsednik komisije organizuje sastanke komisije na svoju inicijativu ili inicijativu drugih članova komisije.

Sektor Korisničkog servisa podnosi izveštaj o radu Komisije na mesečnom nivou. Komisija će o svim preduzetim radnjama sačiniti izveštaj.

VII Ova odluka stupa na snagu danom potpisivanja. Stupanjem na snagu ove Odluke, prestaje da važi Odluka o formiranju Komisije za rešavanje reklamacija br. AD 4532, od 22.01.2021.

U Beogradu, dana 20.12.2021


.....
Dejan Turk, Direktor




.....
Branka Pudrlja Durbaba, Glavni direktor za tržište

PRILOG 1 – Članovi Komisije:

1. Sonja Stariji stručnjak za pravne poslove,
2. Irina , Stručnjak za upravljanje korisničkim iskustvom,
3. Zoran Nacionalna organizacija potrošača Srbije (NOPS).