

ОБАВЕШТЕЊЕ

О НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА КОРИСНИКА ПЛАТНИХ УСЛУГА

Корисник платних услуга има право да поднесе приговор на рад Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Пошта) уколико сматра да се Пошта не придржава одредаба закона који регулише заштиту корисника финансијских услуга, других прописа којима се уређују платне услуге, општих услова пословања и добрих пословних обичаја који се односе на те услуге.

Корисник има право да поднесе приговор **у року од три године** од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Приговор се може поднети:

- електронском поштом на е-маил: brigaokorisnicima@posta.rs,
- преко Интернет странице Поште: www.posta.rs у делу Контакти,
- у свим јединицама поштанске мреже: попуњавањем одговарајућег обрасца,
- поштом на адресу: Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, Таковска 2, Београд.

Приговор треба да садржи податке из којих се несумњиво може утврдити однос корисника са Поштом, као и разлоге за подношење приговора.

Пошта не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Пошта је дужна да размотри приговор корисника и да достави писмени одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, ако Пошта не може да достави одговор у том року из разлога који не зависе од њене воље, рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је Пошта дужна да писмено обавести корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Ако је незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у прописаном року, корисник може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети предлог за посредовање или притужбу у писменој форми у року од 6 месеци од дана пријема одговора или протекла рока за његово достављање. Корисник уз притужбу доставља приговор који је упутио Пошти, одговор Поште и пратећу документацију.

Народна банка Србије обавештава корисника о налазу по притужби најкасније у року од три месеца од дана њеног пријема, а у сложенијим предметима тај рок се може продужити за највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да корисника писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема притужбе. У обавештењу Народна банка Србије указује кориснику на могућност вансудског решавања спорног односа с Поштом у поступку посредовања, описати тај поступак и рокове за његово спровођење, те назначити да се овај поступак спроводи без наплаћивања накнаде.

ВАША ПОШТА СРБИЈЕ