

Ako imate reklamaciju na proizvod/uslugu kupljenu u našim maloprodajama, molimo Vas da popunite Zahtev za reklamaciju i date nam što tačniji opis sa Vašim kontakt podacima, i naša služba korisničkog servisa će se potruditi da Vam u u što kraćem roku bez odlaganja odgovori na reklamaciju, a najkasnije u roku od osam dana.

ZAHTEV ZA REKLAMACIJU br. CSR - _____ - _____ - _____

(CSR-šifra BS-godina-redni broj reklamacije)

Datum prijema reklamacije: _____, vreme: _____, benzinska stanica: _____

Podaci podnosioca Zahteva za reklamaciju, ime i prezime: _____

Kontakt telefon: _____, e-mail adresa: _____

(Kućna adresa, upisati samo ako nema e-mail adrese: _____)

Opis kupljenog proizvoda – obavljene usluge: _____

Datum kupovine: _____, dokaz o kupovini i njegov broj (priložiti kopiju računa, slip i sl.): _____

Napomena – prema članu 56. Zakona o zaštiti potrošača, kao dokaz o kupovini proizvoda/usluge, Kompanija će uzeti u obzir plaćanje uz transakciju EKO SMILE karticom lojalnosti. Upišite broj Vaše SMILE kartice: _____

Opis reklamacije na proizvod/uslugu:

Traženi način rešavanja zahteva – reklamacije (zaokružiti broj):

1. zamena/otklanjanje nedostatka proizvoda/usluge (popravka);
2. povraćaj novca/Smile poena;
3. provera tačnosti aparata staklenom menzурom
4. drugo (navesti) _____

Primedba ovlašćenog lica u vezi sa reklamacijom: _____

Potpis potrošača

Potpis ovlašćenog lica i pečat

OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA LIČNOSTI:

Evidenciju o primljenim reklamacijama propisanu Zakonom o zaštiti potrošača prema čl. 56 vodi naš korisnički servis u elektronskom obliku, kao i Menadžer BS u vidu knjige reklamacija, strogo poštujući Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, a prema istaknutom obaveštenju na EKO benzinskim stanicama i našoj internet stranici.



ODGOVOR I REŠENJE NA REKLAMACIJU:

Popunjava OZ BS nakon dobijenih informacija od korisničkog servisa, odnosno kada je reklamacija rešena na predmetnoj BS i šalje elektronskim putem korisničkom servisu radi daljeg vođenja kompletne elektronske evidencije.

Odluka o reklamaciji (zaokružiti): PRIHVACENA / ODBIJENA

Datum odluke: _____ Datum rešavanja: _____

(Produžetak roka rešavanja: _____)

Način rešavanja: _____

Potpis potrošača: _____ Potpis ovlašćenog lica i pečat: _____

Br.lične karte: _____ M.P. _____

Napomena: potrošač popunjava dva Zahteva za reklamaciju, odnosno dobija kopiju koju zadržava kao Potvrdu o primljenoj reklamaciji.