



## **Uslovi pružanja usluge dostave računa putem elektronske pošte (e-maila) za usluge vodovoda i kanalizacije "Vodovod" a.d. Prijedor**

U cilju unapređenja poslovnog procesa dostave računa vodovoda i kanalizacije, čineći uslugu bržom i lakše dostupnom za korisnika, "Vodovod" a.d. Prijedor je uveo dostavu računa putem elektronske pošte (e-maila) za usluge vodovoda i kanalizacije, kao jednog od načina dostave računa.

Ovaj način dostave računa dostupan je za sve korisnike, nove i postojeće.

Dostava računa putem elektronske pošte (e-maila), se omogućava na zahtjev korisnika. Popunjavajući obrazac Zahtjev za dostavu računa putem elektronske pošte, korisnik se opredjeljuje za ovakav način dostave i isti će biti u primjeni dok se korisnik ne izjasni drugačije.

Korisnicima usluge dostave računa putem elektronske pošte, "Vodovod" a.d. Prijedor neće dostavljati račune korišćenjem poštanskih i inkasantskih usluga u papirnoj verziji.

Korisnik može izvršiti uplatu fakturisanog iznosa za korišćenje usluga vodovoda i kanalizacije, na osnovu računa dobijenog elektronskim putem, na isti način kao i sa računom dobijenim putem klasične pošte ili inkasantske službe.

Prednosti elektronskog računa u odnosu na račun dobijen u papirnoj verziji su:

- pravovremenost dostave računa (do desetog u mjesecu),
- sigurnost digitalno - potpisanog računa u .pdf formatu i identičnost papirnoj verziji računa,
- mogućnost arhiviranja računa u digitalnom obliku na računaru,
- zaštita životne sredine.

### **Podnošenje zahtjeva**

Zahtjev za dostavu računa putem elektronske pošte ( u daljem tekstu Zahtjev) se podnosi u upravi "Vodovod" a.d. Prijedor, kancelarija br.26 uz uvid u ličnu kartu korisnika ili putem e-maila na adresu korisnicki.servis@vodovod-pd.com.

Ukoliko korisnik ima više računa i u slučaju da ima formiran zbirni račun, potrebno je registrovati zahtjev za dostavu zbirnog računa elektronskim putem.

### **Dostava Računa elektronskim putem**

Procedura slanja elektronskog računa korisnicima podrazumjeva generisanje i slanje računa u .pdf formatu za fizička i pravna lica koji imaju aktivnu uslugu "dostava računa elektronskom poštom". Korisnik na ovaj način dobija račun do 10. (desetog) u mjesecu.



## **Promjene u pretplatničkom odnosu, izmjene korisničkih podataka**

Korisnik usluge je dužan da na odgovarajući način obavijesti "Vodovod" a.d. Prijedor o bilo kakvoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, odmah, najkasnije u roku od 10 dana od nastale promjene. U protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa korisnikom, smatraće se da je dostava svih e-mailova od strane "Vodovod" a.d. Prijedor pretplatniku uredno izvršena.

## **Reklamacije na uslugu**

Reklamacije na uslugu korisnik može izvršiti:

- telefon: 052/237-455
- telefon: 052/236-600
- e-mail: korisnicki.servis@vodovod-pd.com

## **Otkazivanje usluge**

Korisnicima koji su zahtjevali dostavu računa elektronskim putem, računi će se dostavljati putem e-maila sve dok se korisnik ne izjasni drugačije, odnosno dok ne bude zahtjevana dostava računa putem pošte i inkasantske službe. Za promjenu načina dostave, odnosno otkaz usluge, korisnik se obraća u upravu "Vodovod" a.d. Prijedor, kancelarija br.26 uz uvid u ličnu kartu korisnika.

Ukoliko se korisnik odluči za dostavu računa putem elektronske pošte, da bi mu račun bio dostupan, potrebno je da instalira PDF čitač elektronskih dokumenata.