



ЈКП "ТОПЛНА-ШАБАЦ" ШАБАЦ

Буре Јакшића бр.1, 15000 Шабац
Телефон/факс: 015342975
E-mail: office@toplanasabac.rs
Шифра делатности: 35 30
Матични број: 07335393
ПИБ: 100109250

Број: 01-УС66/22
Дана: 24.03.22.

На основу члана 55. у вези са чл. 51. и 80. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), а у вези са одредбама Закона о трговини ("Сл. гласник РС", бр. 52/2019), Закона о јавним предузећима ("Сл. гласник РС", бр. 15/2016 и 88/2016), и Закона о комуналним делатностима ("Сл. гласник РС", бр. 88/2011, 104/2016 и 95/2018 доносим:

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА КУПАЦА

Предмет правилника

Члан 1

Овим правилником уређују се услови и начин решавања рекламија Потрошача-Купца топлотне енергије односно природног гаса, (даље Потрошач) код ЈКП „ТОПЛНА-ШАБАЦ“ Шабац (даље: Пружаоц услуга), као и друга питања од значаја за решавање рекламија и заштиту Купца .

Значење израза

Члан 2.

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

- "потрошач" је физичко лице које користи услуге Пружаоца услуга у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- "услуга" је услуга коју Пружалац услуга пружа у оквиру своје пословне делатности;
- "овлашћено лице Пружаоца услуга" је запослено или друго радно ангажовано лице Пружаоца услуга задужено за одређени објекат или све објекте у којима Пружалац делатности обавља пословну делатност и који је општим актом Пружаоца услуга овлашћено да прима рекламије потрошача.

Примена у складу са законима и другим прописима

Члан 3

На све односе који нису уређени овим правилником сходно се примењују одредбе Закона о заштити потрошача, Закона о трговини, Закона о облигационим односима, Закон о комуналним делатностима (Сл.гласник РС бр. 88/2011, 46/2014 - Одлука УС РС, 104/2016 и 95/2018), Закон о енергетици („Сл.гласник РС“ бр. 145/2014 и 95/2018 - други закон и 40/2021), Одлука о условима и начину производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом (Сл.лист града Шапца 11/2019), Тарифни систем за обрачун испоручене топлотне енергије за тарифне купице (Сл.лист града Шапца бр. 11/19) и Правила о раду дистрибутивног система топлотне енергије, Уредбе о условима за испоруку природног гаса и других важећих закона и других прописа којима се уређује заштита потрошача .

Обавештавање потрошача о правима у вези са рекламијом

Члан 4

Потрошач може да изјави рекламију Пружаоцу услуге лично у објекту Пружаоца услуга, телефоном или преко електронске поште Пружаоца услуга. Адресу електронске поште за рекламије, која гласи: office@toplanasabac.rs, пружалац услуга објављује на својој интернет страници и чини доступном потрошачима на други начин.

Пружалац услуга обавештава потрошача на ваљан начин о обиму и условима за изјављивање рекламије, где и коме се подноси рекламија, као и о осталим подацима с тим у вези, одредбама закона које се односе на рекламију и овом правилнику.

Пружалац услуга у објекту у коме се пружају услуге има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламија и обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламија у току радног времена.

Место и начин изјављивања рекламије и услови за рекламију

Члан 5

Рекламије по рачунима за топлотну енергију и испоруку природног гаса могу се упутити ЈКП „ТОПЛНА-ШАБАЦ“ Шабац:

- лично у објекту Пружаоца услуга на адреси ул. Ђуре Јакшић бр.1. у Шапцу,

- преко електронске поште Пружаоца услуга office@toplanasabac.rs.

- путем поште на адресу ул. Ђуре Јакшић бр.1. у Шапцу ,

- путем бесплатног позива на број телефона 0800 010 015

-или на електронском обрасцу на интернет страници ЈКП „ТОПЛНА-ШАБАЦ“ Шабац

По пријему, рекламија се обрађује у складу са Правилником о условима и начину за решавање рекламија ЈКП „ТОПЛНА-ШАБАЦ“ Шабац.

Да би остварио право на рекламију потрошач је обавезан да као доказ достави на увид рачун, односно фискални рачун, копију рачуна, односно фискалног рачуна, слип, административну забрану, односно извод пословне банке у којој има отворен текући рачун као доказ да је плаћање извршено платном картицом, чеком или другим финансијским инструментом грађана у корист Пружаоца услуга или други документ који је ваљан доказ о пружању услуге од стране Пружаоца услуге, у папирном или електронском облику, односно у облику у коме га поседује.

Потрошач нема право на рекламију ако нема рачун, односно други доказ о пружању услуга у складу са ставом 2. овог члана, о чему се Потрошач без одлагања обавештава.

Евиденција о примљеним рекламијама

Члан 6

Пружалац услуга води евиденцију примљених рекламија и чува је 2 (две) године од дана подношења рекламије потрошача.

Пружалац услуга потрошачу издаје писану потврду у папирном облику или електронским путем потврђује пријем рекламије, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламија у евиденцији примљених рекламија.

Писана потврда из става 2. овог члана се попуњава у три примерка, и то један примерак за објекат у коме се услуга пружа, један примерак за потрошача и један примерак за Комисију за рекламије.

Евиденција о примљеним рекламијама у ЈКП „ТОПЛНА-ШАБАЦ“ шабац води се у облику укоричене књиге и садржи:

- име и презиме подносиоца и датум пријема рекламије,
- податке о услуги,
- кратком опису и захтеву из рекламије,
- датуму издавања потврде о пријему рекламије,
- одлуку о рекламији (прихватање или одбијање рекламије),
- датуму достављања те одлуке,
- уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач,
- начину и датуму решавања рекламије,
- информације о продужавању рока за решавање рекламије,
- датум добијања сагласности потрошача за продужавање рока и напомене.

Лице које је код Пружаоца услуга задужено за упис података у евиденцију о примљеним рекламијама уписује у ову евиденцију и обрађује оне податке о личности подносиоца рекламије који су неопходни за остварење сврхе уписа у ову евиденцију и рекламије, и то име и презиме и контакт детаље подносиоца.

Лице задужено за упис података у ову евиденцију претходно, у складу са одредбама Закона о заштити података о личности, обавештава подносиоца о обради тих података и прибавља пуноважан пристанак за обраду ових података у сврху рекламије.

Обавештење о обради података о личности и пуноважан пристанак за обраду констатују се у напоменама у евиденцији о примљеним рекламијама.

Образац евиденције о примљеним рекламијама је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Одговор на рекламију

Члан 7

Пружалац услуга дужан је да, без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламије, писаним путем у електронском или папирном облику, одговори потрошачу на изјављену рекламију.

Одговор Пружаоца услуга на рекламију потрошача садржи одлуку да ли прихвата или одбија рекламију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламије. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламије.

Модели одлука о прихватању и одбијању рекламије су одштампани уз овај правилник и чине његов саставни део.

Решавање рекламије од стране Комисије за решавање рекламије

Члан 8

О рекламији решава Комисија за решавање рекламија коју чине четри члана од којих један члан је представник евидентираног удружења за заштиту потрошача код министарства надлежног за послове заштите потрошача.

Комисија за решавање рекламија испитује рекламију, разматра предмет рекламије, утврђује чињенице и доноси одлуку о рекламији.

Ако је то потребно ради доношења одлуке о рекламији, Комисија за рекламије може да прибави налаз и мишљење стручног лица о питањима која чине предмет рекламије.

Када Комисија за решавање рекламија утврди да је рекламија оправдана, прихвата рекламију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламије.

Ако утврди да рекламија није оправдана, Комисија за решавање рекламија одбија рекламију. Ако су недостаци у пружању услуге настали крвицом Потрошача, рекламија није оправдана.

Уколико Комисија за решавање рекламија одбије рекламију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова, који се налазе на линку:

<https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pdf>

Приговор против одлуке о одбијању рекламије

Члан 9

Против одлуке о одбијању рекламије Потрошач може изјавити приговор, у року од осам дана од дана пријема одлуке.

О приговору из става 1. овог члана одлуке решава директор Пружаоца услуге, у року од осам дана од дана пријема приговора.

Пружалац услуга обавештава потрошача о одлуци о приговору писаним путем у електронском или папирном облику, без одлагања.

Прихватање рекламије

Члан 10

У случају прихватања рекламије, а сагласно условима прописаним Законом, Комисија за решавање рекламија потрошачу може дати предлог за умањење цене услуге, са повраћајем дела новчаног износа плаћеног за услугу.

Поступање у случају када потрошач одбије предлог решавања рекламије

Члан 11

Када потрошач одбије предлог решавања рекламије Комисија за решавање рекламија ће, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламије.

Испуњење захтева и продужење рока

Члан 12

Пружалац услуга је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламије, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Ако Пружалац услуга из објективних разлога није у могућности да удоволи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламије обавести потрошача и

наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што бележи у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном. Рок за решавање рекламације престаје када Пружалац услуге не добије сагласност потрошача и наставља се када Пружалац услуге добије одговор потрошача. Потрошач је дужан у року од три дана од дана пријема одговора Пружаоца услуге да се изјасни на исти. Уколико се не изјасни, сматраће се као да није дао сагласност.

Трошкови рекламације

Члан 13

Трошкове који настану по основу рекламације сноси Пружалац услуга.

Достављање решених рекламација надлежној служби

Члан 14

Решене рекламације достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом објекту у коме се пружа услуга и служби задуженој за рачуноводство.

Објављивање и достављање овог правилника

Члан 15

Овај правилник, као и његове измене и допуне, објављују се на интернет страници Пружаоца услуга и достављају објектима у којима Пружалац услуга обавља делатност.

Ступање на снагу

Члан 16

Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

ЈКП „ТОГЛНА-ШАБАЦ“ Шабац
в.д. директор,



Рајко Џушић дипл.инж. машинства