

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ
„ТОПЛНА“

Број 60/1

Дана 01. 02. 2022 год.

БЕОЧИН, ул. ОМЛАДИНСКА 54

**ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА
ПОТРОШАЧА**

ЈП "ТОПЛНА" БЕОЧИН

Беочин, фебруар 2022.г.

На основу члана 55 и члана 82. став 4. 5. и 6 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), у складу са одредбама члана 14. и 18. Закона о комуналним делатностима ("Сл.гласник РС" бр. 88/11 и 104/2016 и 95/2018) и Статута ЈП "Топлана" Беочин, Беочин, Омладинска 54, Надзорни одбор на својој седници одржаној дана 01.02.2022.године, доноси:

**ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
ЈП "ТОПЛНА" БЕОЧИН**

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламија/ приговора потрошача (у даљем тексту: рекламија) на услуге које пружа ЈП "Топлана" Беочин, Беочин, Омладинска 54, као услуге од општег економског интереса.

Члан 2.

Потрошач је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа ЈП "Топлана" Беочин, Беочин, Омладинска 54.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламије на извршене услуге ЈП "Топлана" Беочин, у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламију на извршеној услуги ако се рекламија односи на износ рачуна, као и право на рекламије на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, општинском Одлуком и интерним актима ЈП "Топлана" Беочин.

Потрошач је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламија односи.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламију усмено на шалтеру за пријем рекламија, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа уз доставу рачуна на увид или ознаке корисничке шифре на коју се рекламија односи.

Рекламија физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламије.

У случају да рекламију изјављује правно лице (привредни субјект), иста ће се сматрати валидном, уколико је потписана од стране овлашћеног заступника правног лица.

Рекламијаја правног лица може се, уз одговарајуће овлашћење и под условима из претходног става, упутити и од стране лица које је за то овластио заступник правног лица.

Рекламијаја потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламије на коју ће бити послат одговор на рекламију.

Писаним путем, рекламија се подноси:

- поштом на адресу, ЈП "Топлана" Беочин, Омладинска 54
- путем факса на број: +381-21-871-326
- путем бесплатне телефонске линије _____
- путем Е-маил: jptoplanabeocin@mts.rs, jptoplanabeocin.fin@gmail.com
- лично на писарницу у пословном објекту, ЈП "Топлана" Беочин, Омладинска 54

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламије у току радног времена. Лице овлашћено за пријем рекламије је шеф рачуноводства.

Овлашћено лице за пријем рекламије, одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламије и рекламије путем мејла, рекламију уводи у прописане образце рекламије и евиденције о примљеним рекламијама који садрже следеће податке:

- Подаци о подносиоцу (име презиме адреса и шифра),
- Датум пријема и број рекламије,
- Подаци о услугама на коју се рекламија односи,
- Кратак опис несаобразности и захтева из рекламије,
- Датум издавање потврде о пријему рекламије,
- Одлука о одговору потрошачу,
- Датум достављања Одлуке,
- Уговорени примеран рок на који се сагласио потрошач,
- Начин и датум решавања рекламије,
- Информације о продужењу рока за решавање рекламије

Подносиоцу рекламије овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламије, која садржи деловодни број, датум и време пријема.

Предузеће води евиденцију примљених рекламија и чува их најмање две године од дана подношења рекламија потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, предузеће поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Члан 6.

Рекламија се почетком наредног дана доставља Комисији за рекламије, осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директор и надлежни руководиоц организационе јединице.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју решењем образује директор, ЈП "Топлана" Беочин

Комисија за рекламације и саветодавно тело се састоји од четири члана из Предузећа, укључујући, на основу члана 82. Став 4, 5, 6 и 7 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), једног представника евидентираног удружења из члана 140. овог Закона са којим предузеће има потписан Уговор о пословној техничкој сарадњи и едукацији и које испуњава Законом прописане услове.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене од стране предузећа.

Председник Комисије за рекламације дужан је да обавести члана комисије из Удружења потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

Члан 8.

Рекламација потрошача је оправдана уколико потрошач докаже да пружена услуга није саобразна уговору.

Рекламација потрошача није оправдана за који је одговоран потрошач.

У случају оправдане рекламације, потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће, на умањење цене-рачуна сразмерно недостатку извршене услуге, у складу са Законом и општинском Одлуком.

Потрошач може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом крвицом или да одговорност за недостатак није условљена општим комуналним условима и вишом силом.

Члан 9.

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава председник комисије за решавање рекламација ЈП "Топлана" Беочин на остављену адресу, или на електронску адресу потрошача.

Уколико комисија за решавање рекламација одбије рекламацију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 10.

Рок за доношење одлуке по поднетој рекламацији из члана 3.овог Правилника, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламације.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламације од стране потрошача.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, дане викенда, или у неки други нерадан дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

Члан 11.

У случају да се рекламија не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламије, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван ЛП "Топлана" Беочин, подносилац рекламије ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

В ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 12.

ЛП "Топлана" Беочин је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

ЛП "Топлана" Беочин је дужно да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

Потрошачки спор се може решавати и пред арбитражом, када потрошач и предузеће закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Предузеће је дужно да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихваташа арбитражног споразума, посебно о обавезноти одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламију или приговор ЛП "Топлана" Беочин,

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са законом о зп може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога, а у оправданим случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка,

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом,

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 13.

ЈП "Топлана" Беочин ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица предузећа.

Члан 14.

ЈП "Топлана" Беочин задржава право да, у складу са измененим условима пословања, и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

Члан 15.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

Даном ступања на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈП "Топлана" Беочин број 55/1 од 20.01.2017. године.

За спровођење овог Правилника задужује се комисија за решавање рекламација ЈП "Топлана" Беочин

У Беочину, 01.02.2022. године.



Председник Надзорног одбора

Дарко Мајсторовић



ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ТОПЛНА“ Беочин
Омладинска 54, 21300 Беочин
Текући рачун: 340-2843-34, 160-62912-05;
ПИБ: 101235213; МБ: 08247323, ЈБКЈС: 81738
Тел: 021/871-326, 021/870-126; Факс: 021/871-326
jptoplanabeocin@mts.rs, www.jptoplanabeocin.rs



ЈП „Топлана“ Беочин
Надзорни одбор
Број: 60
Дана: 01.02.2022.
Беочин

На основу члана 42. Статута Јавног предузећа „Топлана“ Беочин, Надзорни одбор ЈП „Топлана“ Беочин доноси следећу

ОДЛУКУ

Члан 1.

Усваја се Правилник о условима и начину решавања рекламија потрошача ЈП „Топлана“ Беочин.

Члан 2.

Ова одлука ступа на снагу даном доношења.

Председник Надзорног одбора
ЈП „Топлана“ Беочин

Дарко Мајсторовић

