



ЈКП „Градскатоплана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;
тел: 010 321 119; тел/фах: 010324 743; инфо центар: 0800/001-004
web site: www.toplanapi.rs , e-mail: toplanapirot@gmail.com

Дел. број: 1085/22
Датум: 15.03.2022.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, 104/2016 и 95/2018) и члана 50. Статута ЈКП „Градска топлана“ Пирот (Службени лист града Ниша бр.137 од 01.12.2016 године), директор ЈКП „Градска топлана“ Пирот дана 15.03.2022. године доноси:

П Р А В И Л Н И К О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА ЈКП „ГРАДСКА ТОПЛАНА,, ПИРОТ

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/ приговора потрошача- купаца (у даљем тексту: рекламација) на услуге које пружа ЈКП „Градска топлана,, Пирот, са седиштем у Пироту, ул. Нишавска бр.11. као услуге од општег економског интереса.

Члан 2.

Потрошач је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа ЈКП „Градска топлана,, Пирот (у даљем тексту: потрошач).

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге ЈКП „Градска топлана,, Пирот у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, као и право на рекламације на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, Одлукама оснивача и интерним актима ЈКП „Градска топлана,, Пирот .

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 рекламација односи.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламацију лично у просторијама Управне згарде (Нишавска бр.11), телефоном, писаним путем или електонским путем.



JKП „Градскатоплана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;
тел: 010 321 119; тел/фах: 010324 743; инфо центар: 0800/001-004
web site: www.toplanapirot.rs , e-mail: toplanapirot@gmail.com

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације.

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

Рекламација 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.

Рекламација потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Писаним путем, рекламација се подноси:

- поштом на адресу, JKП „Градска топлана,, Пирот, Нишавска бр.11
- путем телефона на број: +381 10 321 119
- путем бесплатне телефонске линије: 0800/001-004
- путем Е-маил: toplanapirot@gmail.com
- лично у управној згради JKП „Градска топлана,, Пирот.

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем и рекламације у току радног времена. За пријем рекламације овлашћена је запослена на пријему поште. Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламације и рекламације путем мејла, рекламацију уводи у прописане образце рекламације и евиденције о примљеним рекламацијама који садрже следеће податке:

1. Подаци о подносиоцу (име презиме адреса и шифра),
2. Датум пријема и број рекламације,
3. Подаци о услугама на коју се рекламација односи,
4. Кратак опис несаобразности и захтева из рекламације,
5. Датум издавање потврде о пријему рекламације,
6. Одлука о одговору потрошачу,
7. Датум достављања Одлуке,
8. Уговорени примеран рок на који се сагласио потрошач,
9. Начин и датум решавања рекламације,
10. Информације о продужењу рока за решавање рекламације

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

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

Члан 6.

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



ЈКП „Градскатоплана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;
тел: 010 321 119; тел/фах: 010324 743; инфо центар: 0800/001-004
web site: www.toplanapi.rs , e-mail: toplanapirot@gmail.com

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју решењем образује директор ЈКП „Градска топлана,, Пирот.

Комисија за рекламације и саветодавно тело се састоји од чланова 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 које испуњава Законом прописане услове.

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

Чланови Комисије за рекламације дужни су да обавесте 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, оснивачким актом и другим подзаконским актима и одлукама.

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

Члан 9.

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава Комисија за решавање рекламација ЈКП „Градска топлана,, Пирот 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 рекламација не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламације, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван



ЈКП „Градскатоплана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;
тел: 010 321 119; тел/фах: 010324 743; инфо центар: 0800/001-004
web site: www.toplanapi.rs , e-mail: toplanapirot@gmail.com

ЈКП „Градска топлана“, Пирот, подносилац рекламације ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

V ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 12.

ЈКП „Градска топлана“ Пирот је обавезна да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

ЈКП „Градска топлана“, Пирот је дужна да на огласној табли и интернет страници 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 прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор ЈКП „Градска топлана“, Пирот.

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 заштити потрошача 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.

ЈКП „Градска топлана“, Пирот ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица предузећа.



ЈКП „Градскатоплана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;
тел: 010 321 119; тел/фах: 010324 743; инфо центар: 0800/001-004
web site: www.toplanapi.rs , e-mail: toplanapirot@gmail.com

Члан 14.

ЈКП „Градска топлана,, Пирот задржава право да, у складу са измењеним 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 након добијене сагласности Надзорног одбора ЈКП „Градска топлана,, Пирот на примену истог, осмог дана након објављивања на огласној табли у управној згради ЈКП „Градска топлана,, Пирот .

Даном ступања на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о заштити потрошача, условима и начину решавања рекламација у ЈКП „Градска топлана,, Пирот –дел.бр.5977/15 од 02.12.2015.г.

За спровођење овог Правилника задужује се комисија за решавање рекламација ЈКП „Градска топлана ,, Пирот..



Директор

Братислав Ћирић, дипл.ек.