

ЈКП“Градска топлана“Ниш
Број:03-1140/1
Датум:14.03.2022.године
Ниш

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

НИШ

Март 2022.године

На основу члана чл.43 Статута бр.2145/3 од 22.03.20217.године и бр.36787/4 од 07.08.2020.године а у вези са чланом 55 и чланом 80. став 3. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021- даље: Закон), ЈКП „Градска топлана“ Ниш вд директора доноси следећи:

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

Предмет и основне одредбе

Члан 1

Овим Правилником уређују се услови и начин решавања рекламијација потрошача у ЈКП "Градска топлана" Ниш (даље: Пружац услуга), које обавља делатност: 3530 *Снабдевање паром и климатизација* (производња, снабдевање и дистрибуција топлотном енергијом) а ради остваривања права потрошача на саобразност пружене услуге, због непружања услуге, погрешно обрачунате цене и других недостатака, као и друга питања од значаја за решавање рекламијација и заштиту потрошача.

Овим Правилником одређује се и делокруг, организација рада Комисије и сам начин решавања рекламијација корисника услуга.

Члан 2

У свом раду Комисија је дужна да се придржава свих позитивних законских и подзаконских прописа, одлука надлежних органа локалне управе, аката и уговора који се односе на пословање ЈКП „Градска топлана“ Ниш.

Одредбе овог Правилника обавезују све чланове Комисије, као и сва лица која по било ком основу учествују или присуствују њеном раду.

Значење израза

Члан 3

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 Пружац услуга пружа у оквиру своје пословне делатности;
- "*овлашћено лице Пружаоца услуга*" је директор, запослено или друго радно ангажовано лице (Комисија), које је општим актом Пружаоца услуга (Решењем) овлашћено да решава о рекламијацијама потрошача.

Обавештавање потрошача о правима у вези са рекламијацијом

Члан 4

Потрошач може да изјави рекламију, на обрачун испоручене топлотне енергије, квалитет грејања и друге услуге пружаоца услуга, и то: лично у објекту Пружаоца услуга на адреси Благоја Паровића бр.3, 18000 Ниш, телефоном или преко електронске поште Пружаоца услуга. Адресу електронске поште за рекламије, која гласи: reklamacije@nitoplana.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

Потрошач може да изјави рекламију усмено у објекту у коме се услуга пружа, односно другом месту које је одређено за пријем рекламија, телефоном, писаним путем у папирном или електронском облику, односно на трајном носачу записа.

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.

Евиденција о примљеним рекламијама

Члан 6

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

Након истека наведеног периода, документација о евиденцији и чивању се уништава у складу са законским прописима о архивском и канцеларијском пословању.

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 два примерка, и то један примерак за објекат у коме се услуга пружа и један примерак за потрошача.

Евиденција о примљеним рекламијама води се у електронском облику и садржи име и презиме подносиоца и датум пријема рекламије, податке о услуги, кратком опису несаобразности 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.

Комисија која је код Пружаоца услуга задужена 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. Комисија задужена 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.

Члан 7

Задатак комисије је:

1. да све рекламије евидентира
2. да о примљеној рекламији, изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламија
3. да припрема и прикупља документацију потребну за разматрање рекламије
4. да решава рекламије корисника услуга ЈКП „Градска топлана“
5. да проследи одлуке донете по рекламијама
6. да води евиденцију о примљеним рекламијама

Члан 8.

На основу активности из члана 7 овог Правилника Комисија:

- а) анализира трендове кретања рекламија корисника,
- б) на основу резултата анализа предлаже надлежним инстанцима ЈКП „Градска топлана“ Ниш предузимање потребних активности у циљу смањења њиховог броја, тј. побољшања квалитета услуга.

Одговор на рекламију

Члан 9

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 приhvата 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.

Решавање рекламије од стране овлашћеног лица Пружаоца услуга

Члан 10

О рекламији решава овлашћено лице Пружаоца услуга (Комисија).

Овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга испитује рекламију, разматра предмет рекламије, утврђује чињенице и доноси одлуку о рекламији.

Комисију именује директор Топлане и иста броји пет чланова.

Обавезни члан комисије је представник евидентираног удружења у смислу одредби Закона о заштити потрошача.

Када овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга утврди да је рекламија оправдана, приhvата рекламију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламије.

Ако утврди да рекламија није оправдана, овлашћено лице(Комисија) Пружаоца услуга одбија рекламију. Ако су недостаци у пружању услуге настали кривицом Потрошача, рекламија није оправдана.

Приhvатање рекламије

Члан 11

У случају приhvатања рекламије, овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга, може дати предлог за извршење саобразне услуге, односно ако је извршење саобразне услуге немогуће или противправно или представља несразмерно оптерећење за Пружаоца услуге - умањење цене услуге, са повраћајем дела новчаног износа плаћеног за услугу, или раскид уговора, са повраћајем новчаног износа плаћеног за услугу.

Поступање у случају када потрошач одбије предлог решавања рекламије

Члан 12

Када потрошач одбије предлог решавања рекламије, овлашћено лице (Комисија) Пружаоца услуга, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојаће да са потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламије, а све у року предвиђеним у чл.9 овог Правилика.

Уколико пружалац услуге одбије рекламију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора висудским путем и о надлежним телима за висудско решавање потрошачких спорова.

Потрошач може покренути судски или висудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламију у складу са овим законом или након пријема одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

Испуњење захтева и продужење рока

Члан 13

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 удовољи 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 рекламија.

Продужавање рока за решавање рекламија могуће је само једном. Рок за решавање рекламије престаје прекида се за време док 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 рекламије

Члан 14

Трошкове који настану по основу рекламије сноси Пружалац услуга.

Достављање решених рекламија надлежној служби

Члан 15

Решене рекламије достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом објекту у коме се пружа услуга и надлежној служби.

Објављивање и достављање овог правилника

Члан 16

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

Ступањем на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник бр.03-2051/2 од 18.05.2018.године.

Члан 17

Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

