

ЈП "ТОПЛИФИКАЦИЈА" ПОЖАРЕВАЦ
БР. 269-6-3
29.01. 2020.год.

На основу чл. 58 а у вези чл. 54 и 56 Закона о заштити потрошача (Сл. гл. РС бр.62/14), и чл. 38. Статута ЈП „ТОПЛИФИКАЦИЈА“ Пожаревац, Надзорни одбор ЈП “Топлификација”, дана 29.01.2020. године донео је:

ПРАВИЛНИК

О РЕШАВАЊУ ПО РЕКЛАМАЦИЈИ КУПАЦА

Члан 1.

Овим правилником уређује се поступак и начин решавања по рекламацији купца – потрошача на недостатке испоручене топлотне енергије, односно пружене услуге од стране ЈП“Топлификација“ Пожаревац (у даљем тексту: продаваца).

Члан 2.

Продавац је дужан по саопштеној рекламацији купца – потрошача да провери да ли су испуњени услови за рекламацију на одређене послове из делатности продаваца.

Ако продавац утврди да су испуњени услови, проверава да ли је недостатак настао кривицом купца- потрошача топлотне енергије, те ако утврди да је недостатак настао кривицом купца, саопштава купцу да по Закону нема право на рекламацију.

Уколико се утврди да постоје недостаци по рекламацији купца – потрошача топлотне енергије приступа се отклањању наведених недостатака.

Члан 3.

У име продаваца топлотне енергије радници комерцијалне службе састављају записник којим се констатује рекламација купца потрошача топлотне енергије.

Записник садржи:

- датум рекламације
- податке о објекту на који се односи рекламација (шифра корисника, и грејно место купца потрошача топлотне енергије, или друго наведено из рекламационе пријаве)
- адреса објекта на који се односи рекламација;
- потпис подносиоца рекламације и радника комерцијалне службе који записник попуњава са контакт телефоном истих.

Члан 4.

Записник се попуњава у два примерка од којих свака страна задржава по један примерак. По попуњеном записнику са свим подацима исти се прослеђује надлежој служби на даље поступање и отклањање наведених недостатака.

Члан 5.

По отклањању недостатака лице које је поднело захтев за рекламацију се писмено обавештава.

Члан 6.

Уколико из објективних околности продавац није у могућности да поступи по рекламацији купца – потрошача, лице које је поднело захтев за рекламацију се писмено обавештава о истом са констатацијом шта се може урадити по рекламацији.

Члан 7.

Купац- потрошач има право да од продавца добије тачне, потпуне и јасне информације о свим битним својствима као и на правну сигурност и информисаност у оквиру обавеза и могућности продавца.

Продавац топлотне енергије је дужан да поштује одредбе законских прописа који се односе на заштиту здравља и сигурност потрошача, као и да врши продају на начин да се заштите економски интереси купца потрошача.

Члан 8.

Рекламације купца – потрошача решавају се сходно применом члана 2,3 и 4 овог правилника водећи рачуна да купац потрошач у случају утврђеног недостатка има право на смањење цене сразмерно недостатку извршене услуге.

Члан 9.

Ако купац – потрошач претрпи штету проузроковану са недостатком односно неизвршењем услуге или извршењем услуге са недостатком, може да захтева накнаду штете, под условом да недостатак није настао његовом кривицом.

Члан 10.

У случају спора везаног за захтев купца – потрошача по рекламацији спорна питања решава арбитража која се именује од стране директора од најмање 3 члана и то 1 члан купца потрошача и 2 члана запослених лица код продавца.

За све друге случајеве примењује се надлежност Основног суда у Пожаревцу.

Члан 11.

На све што није посебно предвиђено овим Правилником, сходно се примењују релевантне одредбе Закона о заштити потрошача .

Члан .12.

Овај правилник ступа на снагу даном доношења .

ПРЕДСЕДНИК НО ЈП «ТОПЛИФИКАЦИЈА»


Драган Марковић дипл.инж.ел.

