

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ДИСТРИБУЦИЈУ ПРИРОДНОГ ГАСА "ГАС-РУМА

ЈП "ГАС РУМА"		
Ознака	Број:	Датум:
	н.п.з	20.01. 2022

**ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА**

Рума,..... година

На основу члана 51. Статута ЈП "ГАС-РУМА" у вези са примене одредаба Закона о заштити потрошача, Надзорни одбор ЈП ГАС-РУМА, на седници одржаној дана 29.01.2022. године, донео је

ПРАВИЛНИК о условима и начину решавања рекламација потрошача

1. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником уређују се услови и поступак улагања рекламација потрошача, услови и начин решавања ЈП ГАС-РУМА (у даљем тексту: продавац) по поднетим рекламацијама као и друга притања од значаја за заштиту потрошача.

2. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА И ПРОДАВЦА

Уговарање услуга потрошач - продавац

Члан 2.

Услуге које нуди продавац потрошачима регулишу се уговором који садржи све елементе прописане законом и стандардима које нуди продавац
Право на рекламацију има лице које има статус потрошача и потписан уговор.

Члан 3.

У складу са добром пословном праксом и принципима остваривања најбољег интереса потрошача, продавац приликом продаје услуга препоручује потрошачу да се придржава упутства за употребу и одржавање, како би се могла исказати својства која услуга има за редовну и посебну употребу, у складу са упутством за употребу и поштовања закона прописаних оде стране државних органа, агенција и стандарда.

Члан 4.

Потрошач има право да се лично, на адреси ЈП ГАС-РУМА, Рума ул. ЈНА бр. 136 или путем телефона на број 022/473-450 обавести о својим правима у вези са рекламацијом.

Продавац обавештава потрошаче објавом на сајту предузећа www.gasruma.rs о обиму, условима, року и начину рекламације услуга, где и коме се подноси рекламација, као и о осталим подацима с тим у вези одредбама закона које се односе на рекламацију и овом правилнику.

Продавац у шалтер сали предузећа има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламација и обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена

3. ИЗЈАВЉИВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ И ЕВИДЕНЦИЈА О ПРИМЉЕНИМ РЕКЛАМАЦИЈАМА

Предмет рекламације

Члан 5.

Рекламација може да се изјави на:

- износ рачуна за обрачунату потрошњу природног гаса;
- количину утрошеног природног гаса;
- гасне апарате купљене у малопродајном објекту продавца;
- квалитет пружене услуге.

Пријаве кварова и неисправности гасних инсталација не спадају у рекламације.

Место и начин изјављивања рекламације и услови за рекламацију

Члан 6.

Рекламација може да се поднесе током радног времена непосредно у просторијама јавног предузећа – “шалтер за рекламације”, на адреси Рума, ул. ЈНА бр. 136, путем телефона на број 022/473-450, бесплатног инфо центра на број 0800 003 007 или путем електронске поште на адресу: reklamacije@gasruma.rs.

Пријава кварова и неисправности гасних инсталација може да се изврши на исти начин као и рекламације у току радног времена или на телефон сталног дежурства од 24 часа на број 063 511 556.

Члан 7.

Право на рекламацију имају лица са којима је потписан уговор о пружању услуга.

Рекламација коју је поднело лице које није потписник уговора о пружању услуга са јавним предузећем биће одбачена.

Члан 8.

Физичко лице које улаже рекламацију идентификује се наводећи број уговора о пружању услуга и датум његовог настанка.

Уколико рекламацију у име физичког лица подноси адвокат потребно је да достави пуномоћје.

У случају када се рекламација подноси у име правног лица, улаже је овлашћено лице тог корисника, на потписаном и овереном меморандуму, односно уз достављање овлашћења овереног од стране законског заступника правног лица.

Рокови за подношење рекламације

Члан 9.

Корисник има право да у року од 8 дана од дана пријема рачуна уложи рекламацију на износ рачуна. Уколико се рекламација односи на део износа из рачуна, корисник је у обавези да плати неспорни део рачуна, а преостали износ из рачуна у року од 3 дана по достављеној одлуци о рекламацији.

Корисник има право да у року од 30 дана од дана пружања услуге уложи рекламацију на квалитет услуге. Истеком наведеног рока рекламација се не мора узети у разматрање.

Корисник има право да у гарантном року уложи рекламацију на уређаје/техничку робу купљену у малопродајном објекту јавног предузећа.

Евиденција о примљеним рекламацијама

Члан 10.

Подносиоцу рекламације се издаје потврда о примљеној рекламацији у писаној или електронској форми зависно од начина улагања рекламације која садржи број из евиденционе књиге и датум пријема рекламације.

Уколико је рекламација упућена путем телефона подносиоцу ће се на исти начин саопштити евиденциони број и датум пријема.

Примерак писане потврде у свим случајевима обавезно се улаже у досије предмета рекламације који се чувају уз књигу рекламација.

Потврда из става 1. овог члана неће се издавати ако је рекламација оправдана и могуће је решити у моменту улагања рекламације.

Члан 11.

Евиденција о примљеним рачунима води се у облику књиге и садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о услузи, кратак опис несаобразности и захтева из рекламације, датум издавања задужења, одлуци по рекламацији, датуму достављања одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужењу рока и напомене.

4. РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Комисија за решавање рекламација

Члан 12.

Комисију за решавање рекламације именује директор.

Комисију чине председник и два члана. Председник и један члан Комисије именују се из реда запослених а други члан је овлашћено лице из реда евидентираних удружења и савеза из члана 132. Закона о заштити потрошача.

Председник и чланови имају заменике.

Комисија доноси одлуке већином гласова.

Поступак и начин решавања рекламација

Члан 13.

Лице овлашћено за решавање уобичајених, типских рекламација је самостални референт продаје.

Лице из става 1. овог члана испитује рекламацију, утврђује предмет рекламације и даје одговор на рекламацију.

Ако утврди да је рекламација изјављена у року и основана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Када решавање рекламације није било могуће одмах, лице из става 1. овог члана обавештава потрошача достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештењем о одговору.

Члан 14.

Ако овлашћено лице из члана 14. овог правилника не може да утврди оправданост рекламације због сложености предмета, вредности рекламације и сл., дужно је да након завођења рекламације и издавања потврде о пријему, без одлагања о поднетој рекламацији обавести председника Комисије, формира спис предмета и достави: рекламацију, уговор закључен са подносиоцем рекламације, рачун или други документ о куповини роба или услуга које су предмет рекламације, као и другу одговарајућу документацију која је потребна за решавање рекламације.

Члан 15.

Рекламација на количину испорученог гаса се решава провером стања (претходно стање – ново стање) на мерилу у КМРС.

Проверу врши дистрибутивни радник по налогу лица задуженог за пријем рекламација.

Ако је рекламација основана, на основу одлуке Комисије, књиговођа купаца врши исправку уносом новог стања са мерача и испостављањем новог рачуна подносиоцу рекламације.

Члан 16.

Рекламација на обрачун задужења за испоручени природни гас решава се у сарадњи са службом рачуноводства.

Књиговођа купаца штампа аналитичку картицу потрошача, проверава сва задужења и све уплате.

Ако је рекламација оправдана, врши одговарајућу исправку и извештај доставља самосталном референту продаје у слободној форми.

Члан 17.

Рекламација на гасне апарате и трошила односи се на апарате које јавно предузеће монтира или сервисира. По пријави рекламације везане за гасни апарат сервисер по налогу пословође дистрибуције природног гаса врши непосредно преглед апарата и утврђује стварно стање. Рекламација је оправдана ако на недостатке апарата односно трошила није утицао купац својим нестручним руковањем.

Члан 18.

Када Комисија за рекламације утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације, и о томе га обавештава достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештењем о одговору.

Члан 19.

Када Комисија за рекламације утврди да је протекао рок за рекламацију или да рекламација није оправдана, о томе обавештава потрошача достављањем писане одлуке на рекламацију у којој се наводе разлози неприхватања рекламације и усменим обавештењем о одлуци.

Рекламација неће бити прихваћена ако се утврди да је недостатак конкретне услуге настао кривицом купца, укључујући недостатак настао услед непридржавања упутства за употребу и одржавање.

Члан 20.

Рок за решавање рекламације је 8 дана, односно 30 дана за уређаје и техничку робу.

Одлука о рекламацији саопштава се подносиоцу рекламације у року од осам дана а писани отправак одлуке о рекламацији доставља се најкасније у року од петнаест дана од дана подношења рекламације.

За рекламације које могу бити решене у току радног дана по поднетој рекламацији, писани отправак одлуке неће се достављати подносиоцу.

Члан 21.

Ако купац након личног контакта или контакта телефоном у року од пет радних дана одбије да прими одлуку о рекламацији која није прихваћена, сматраће се да је поступак рекламације окончан. Обавештење се шаље препорученом поштом.

Продужење рока

Члан 22.

Јавно предузеће поступа у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност купца.

Уколико предузеће из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужењу рока за решавање рекламације обавести купца и наведе рок у којем ће је решити, као и да добије његову сагласност, што евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Члан 23.

Уколико купац није задовољан одлуком о рекламацији, поред осталих права која има у складу са законом, може се у року од 15 дана по пријему одлуке, односно од истека рока за достављање одговора обратити јавном предузећу ради покушаја вансудског решавања спора или покренути одговарајући судски поступак.

Члан 24.

Решене рекламације са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом достављају се служби рачуноводства ради спровођења одговарајућих књижења.

5. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 25.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли јавног предузећа.

Правилник се објављује на интернет страни јавног предузећа и доступан је корисницима у пословним просторијама предузећа.

Председник Надзорног одбора,

Зоран Славујевић

