

Пословни број: I-14-091  
Датум: 08.04.2022. године

На основу одредби Закона о заштити потрошача („СЛ. Гласник РС“ бр. 88/2021) а у вези са одредбама Закона о трговини и Закона о привредним друштвима, Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом (Сл. лист општине Кикинда бр. 32/2014) са изменама и допунама (Сл. лист града Кикинда бр. 12/17 и 33/19) а на основу овлашћења из члана 52 Статута ЈП „ТОПЛАНА“ в.д.директор ЈП „Топлана“ Кикинда, Душан Марјановић дана 08.04.2022. године доноси:

## ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

### ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

#### Предмет

#### Члан 1

Овим правилником уређују се услови и начин решавања рекламација потрошача, односно крајњих купаца код ЈП „Топлана“ Кикинда (даље: Продавац), ради остваривања права потрошача на саобразност продате и испоручене робе и пружених услуга, права по основу изјављене гаранције и гарантног листа, и због погрешно обрачунате цене и других недостатака, као и друга питања од значаја за решавање рекламација и заштиту потрошача.

Овај Правилник доноси се ради усклађивања са одредбама новог Закона о заштити потрошача.

#### Значење израза

#### Члан 2

- "потрошач" је физичко лице које прибавља робу коју продаје Продавац, у сврхе које нису намењене потрошачевој пословној или другој комерцијалној делатности, односно ради задовољавања личних потреба или потреба домаћинства;
- "роба" је телесна покретна ствар која је намењена за продају потрошачима, коју Продавац ставља у промет у оквиру своје пословне делатности, осим ствари која је продата у поступку извршења или на други начин по сили закона;
- "услуга од општег економског интереса" је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном превозу, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља,

погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова;  
- „продавац“ је у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, трговац са којим је потрошач закључио уговор, односно који се налази у евиденцији потрошача и коме се врши пружање услуге.  
- „вансудско решавање потрошачких спорова“, у смислу закона о заштити потрошача, је начин решавања спорова између потрошача и трговца, пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова уписаним у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова у складу са законом;

Примена у складу са законима и другим прописима

### Члан 3

Овај правилник примењује се у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, Закона о трговини, Закона о облигационим односима, Закона о фискалним касама Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом (Сл. лист општине Кикинда бр. 32/2014) са изменама и допунама (Сл. лист града Кикинда бр. 12/17 и 33/19) и других важећих закона и других прописа којима се уређује рекламација, заштита потрошача, трговина и евидентирање промета.

## ПОСЕБНА ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА И ПРОДАВЦА

Обавештавање потрошача о правима у вези са рекламацијом

### Члан 4

Потрошач има право да се лично, односно преко професионалног управника стамбене заједнице, или преко овлашћеног пуномоћника, у пословном простору, седишту Продавца, упитом преко електронске поште Продавца: [toplana@kikinda.org.rs](mailto:toplana@kikinda.org.rs) или путем телефона: 0230/315 350 информисе о својим правима у вези са рекламацијом. Адресу електронске поште за контакт Продавац објављује на својој интернет страници [www.toplanakikinda.rs](http://www.toplanakikinda.rs) и чини доступном потрошачима на други начин.

Продавац обавештава потрошача на ваљан начин о обиму, условима, року и начину рекламације робе, 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 на продајном месту има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламација, образац за рекламације и обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Обавештење из претходног става представља прилог овог правилника и чини његов саставни део.

## ИЗЈАВЉИВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ И ЕВИДЕНЦИЈА О ПРИМЉЕНИМ РЕКЛАМАЦИЈАМА

Право и разлози за изјављивање рекламације

### Члан 5

