



GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd
Vladimira Popovića 6, 11070 Beograd, Srbija
T: +381 11 712 1143; F: +386 1 58 96 429
E: info@gen-i.si; W: www.gen-i.si/rs

Obaveštenje kupcima o proceduri za postupanje po prigovorima, pritužbama i reklamacijama kupaca

Ovim obaveštenjem objavljenim na internet stranici snabdevača, snabdevač GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd Vas u svrhu zaštite Vaših interesa obaveštava o mestu i načinu dostavljanja prigovora, pritužbi i reklamacija (dalje u tekstu upotrebljava se zajednički izraz: prigovori) na obračun i komercijalne usluge snabdevača, te o načinu i postupku rešavanja tih prigovora, u skladu sa članom 195 Zakona o energetici ('Sl. glasnik RS', br. 145/2014, 95/2018 - dr. zakon, 40/2021, 35/2023 - dr. zakon i 62/2023 i 94/2024).

Prigovore na sprovođenje, odnosno izvršavanje ugovora o prodaji električne energije sa potpunim snabdevanjem (to jest na sprovođenje radnji ili usluga koje su u nadležnosti GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd kao snabdevača), možete podneti u pismenom obliku na sledeći način:

1. korak (prvi prigovor)

Najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema računa odnosno od dana nastanka razloga za prigovor imate pravo podneti pismeni prigovor snabdevaču poštom na adresu GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd, Vladimira Popovića 6, 11070 Beograd ili elektronskom poštom na adresu info@gen-i.eu. Snabdevač se obavezuje da će odgovoriti na Vaš prigovor u roku od 8 (osam) dana od dana podnošenja formalnog prigovora koja sadrži sve podatke i dokumentaciju neophodnu za donošenje odluke. Ovaj odgovor snabdevača u navedenom roku sadrži odluku o prihvatanju prigovora, izjašnjenje o prigovoru i konkretan predlog i očekivani rok za rešavanje prigovora.

Rok za rešavanje prigovora je 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora, osim u slučaju kada snabdevač iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu u propisanom roku. U ovom slučaju snabdevač će vas obavestiti o produženju roka za rešavanje prigovora i naznačiti rok u kome će rešiti prigovor, kao i da pribavi Vašu saglasnost, koju je dužan da evidentira u zapisniku primljenih zahteva.

2. korak (drugi prigovor)

Ako se ne slažete s rešenjem Vašeg prvog prigovora, imate prava da nam na načine i na adrese navedene u prethodnom koraku podnesete drugi prigovor o istom predmetu u roku od 8 (osam) dana od dana prijema odluke o prvom prigovoru. GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd će odlučiti o Vašem drugom prigovoru u najkraćem mogućem roku, pri čemu će drugi prigovor rešavati zaposleni u GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd koji nije rešavao Vaš prvi prigovor.

Za **svaki dalji prigovor** važe ista uputstva kao što je gore navedeno. Rešavanje svih prigovora za Vas je besplatno.

Ako se Vaš prigovor odnosi na izvođenje regulisanih radnji ili usluge nadležnog operatora sistema koje su određene propisima (npr. očitavanje brojila, prikupljanje, obrada i prenos mernih podataka, tačnost obračunskih podataka, kvalitet i pouzdanost prenosa/distribucije električne energije itd.), to jest na radnje ili usluge koje su u nadležnosti nadležnog operatora sistema, GEN-I Snabdevanje d.o.o. Beograd zbog nenadležnosti takav prigovor neće rešavati nego će Vas uputiti da podnesete prigovor operatoru distributivnog/prenosnog sistema.

U primeru pitanja u vezi izmene tehničkih uslova priključenja, tehničkih problema vezanih za priključak na sistem, mernu opremu i tačnost merenja, nizak napon, kvar na mreži i prekid napajanja, možete se obratiti i direktno operatoru sistema na koji je njegov objekat priključen.