



**ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ  
ПУТЕВИ СРБИЈЕ**

Булевар краља Александра 282, 11 000 Београд, Србија

ЈП  
ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ "ПУТЕВИ СРБИЈЕ"  
Број 953-17331  
Датум 27-07-2021  
БЕОГРАД, Булевар краља Александра број 282

## ОБАВЕШТЕЊЕ КОРИСНИЦИМА ЕНП О НАЧИНУ И МЕСТУ ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Поштовани корисници,

У складу са одредбама Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“ бр. 62/14, 6/16 и 44/18), као и Правилника о обављању послова Одељења за електронску наплату путарине бр. 953-15225 од 1.7.2021. године, обавештавамо вас о начину и месту пријема и условима улагања и процедури решавања рекламација.

Корисник може да упути рекламацију ЈП „Путеви Србије“, уколико се приликом коришћења уређаја за ЕНП региструје одређена аномалија.

У зависности од врсте аномалије, рекламација се може поднети на једном од следећих образаца:

- **Рекламација на исправност уређаја за ЕНП,**
- **Рекламација на износ наплаћене путарине уређајем за ЕНП**

Поред наведених врста рекламација, корисник ЕНП може извршити пријаву изгубљеног/украденог ЕНП уређаја, кроз образац:

- **Пријава изгубљеног/украденог уређаја за ЕНП.**

Рекламацију на исправност уређаја за ЕНП могуће је поднети на наплатним станицама и продајним местима за ЕНП ЈП „Путеви Србије“, као и на свим продајним местима овлашћених дистрибутера. Корисник је у обавези да уз Рекламацију на исправност уређаја за ЕНП, приложи и уређај за који улаже рекламацију, како би се проверила његова исправност.

**Гарантни рок уређаја за ЕНП је 2 (две) године од датума куповине.**

Замена уређаја у гарантном року могућа је:

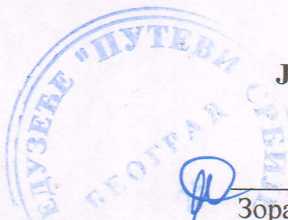
- Уколико уређај за ЕНП нема на себи трагове физичког оштећења
- Уколико се након провере од стране запослених на продајним местима за ЕНП утврди да читавање уређаја за ЕНП није могуће

Образац „Рекламација на износ наплаћене путарине путем уређаја за ЕНП“, корисник може да попуни на самој наплатној станици где је до нелогичности дошло, на продајним местима за ЕНП ЈП „Путеви Србије“, на продајним местима овлашћених дистрибутера или електронским путем. Корисник има могућност приговора на достављени одговор на уложену рекламацију.

Обрасци „Рекламација на износ наплаћене путарине путем уређаја за ЕНП“, „Приговор на одговор по рекламацији/пријави“, „Пријава изгубљеног/украденог уређаја за ЕНП“, могу се преузети са званичне интернет презентације ЈП „Путеви Србије“ и поднети електронским путем на адресу [enp.reklamacije@putevi-srbije.rs](mailto:enp.reklamacije@putevi-srbije.rs)

Рок за обраду рекламације одређује се у складу са Законом о заштити потрошача.

Информације у вези рекламација, корисник може добити позивањем Корисничког центра на бесплатни број 0800 111 004 или електронским путем на адресу [enp.reklamacije@putevi-srbije.rs](mailto:enp.reklamacije@putevi-srbije.rs)



ЈП „ПУТЕВИ СРБИЈЕ“  
В.Д. ДИРЕКТОРА

Зоран Дробњак, дипл.инж.грађ.



## РЕКЛАМАЦИЈА НА ИСПРАВНОСТ УРЕЂАЈА ЗА ЕНП

Рекламацију на исправност уређаја за ЕНП могуће је поднети на наплатним станицама, на свим продајним местима код овлашћених дистрибутера и у ЈП „Путеви Србије.“

Корисник има право на замену уређаја за ЕНП, ако је уређај на чију се исправност улаже рекламација у **гарантном року**, и то у следећим случајевима:

- уколико уређај за ЕНП нема на себи трагове физичког оштећења,
- уколико до проблема у раду уређаја за ЕНП није дошло због непрописног руковања које подразумева постављање и коришћење уређаја за ЕНП супротно *Упутству за коришћење уређаја за ЕНП*.
- уколико се након провере овлашћених лица у ЈП „Путеви Србије“ утврди да читавање уређаја за ЕНП није могуће.

Рекламацију на уређај за ЕНП корисник подноси на продајном месту попуњавањем обрасца – *Рекламација на исправност уређаја за ЕНП – ПРОДАЈНО МЕСТО* или на наплатној станици попуњавањем обрасца - *Рекламација на исправност уређаја за ЕНП – ТЕРЕН* у ком наводи следеће:

- опште податке о себи као подносиоцу рекламације,
- контакт податке подносиоца рекламације,
- серијски број уређаја за ЕНП,
- напомену са описом ситуације.

**Гарантни рок уређаја за ЕНП је 2 (две) године од датума куповине.**

**Корисник ЕНП уз рекламацију на исправност уређаја за ЕНП, обавезно прилаже и уређај за који улаже рекламацију, како би се проверила његова исправност, док се кориснику издаје потврда о предатом уређају за ЕНП**



## ПРОЦЕДУРА ЗАМЕНЕ НЕИСПРАВНОГ УРЕЂАЈА ЗА ЕНП

### **-Неисправан уређај у гарантном року-**

Након што се утврди да је неисправни уређај за ЕНП, за који је корисник поднео рекламацију у гарантном року, врши се замена за нов уређај за ЕНП.

Уколико је потребно да корисник изврши уплату по предрачуну за заменски уређај за ЕНП (доплата за разлику у цени између старог и новог модела уређаја) и иста буде реализована, приступа се конфигурисању заменског уређаја за ЕНП. Кориснику се предаје на потпис одговарајући Уговор о куповини, чији је саставни део Признаница за куповину уређаја за ЕНП.

Новчана средства се са неисправног уређаја за ЕНП могу пренети на заменски уређај за ЕНП приликом његове конфигурације, уколико су иста очитана преко ОПС уређаја приликом подношења рекламације или уколико запослени за решавање рекламација корисника ЕНП располажу подацима из центра за прикупљање и обраду података (ДАТА центра), за период у којем је рекламација поднета.

У супротном, кориснику ће накнадно, након што подаци буду доступни за обраду, бити достављен Допис - *Одговор на рекламацију на исправност уређаја за ЕНП*, са којим ће моћи на било ком продајном месту да изврши пренос преосталог износа новчаних средстава са рекламираног уређаја за ЕНП.

### **-Неисправан уређај није у гарантном року-**

Након што се утврди да је неисправни уређај за ЕНП ван гарантног рока, кориснику се доставља одговор на прописаном обрасцу – *Одговор на рекламацију на исправност уређаја за ЕНП*.

У предметном одговору, наводи се да се пренос преосталих средстава може извршити на новокупљени уређај за ЕНП или неки други који је у власништву корисника.

Корисник ће са достављеним одговором моћи да на било ком продајном месту да изврши пренос преосталог износа средстава са рекламираног уређаја за ЕНП.

У случају да корисник инсистира да задржи уређај за ЕНП, исти ће бити блокиран тј. стављен на сиву листу, изузев у случајевима када је могуће умањити преостали кредит са уређаја за ЕНП.

Уколико корисник не жели више да користи услугу ЕНП и захтева да му се преостали износ новчаних средстава уплати на жиро-рачун, потребно је да поднесе писани захтев ЈП „Путеви Србије“.



## РЕКЛАМАЦИЈА НА ИЗНОС НАПЛАЋЕНЕ ПУТАРИНЕ УРЕЂАЈЕМ ЗА ЕНП

Уколико дође до аномалије приликом наплате путарине у смислу нелогично умањених/задужених средстава са уређаја за ЕНП (у зависности да ли је конфигуриран као припејд или постпејд), одговорни радник задужен за контролу траке за ЕНП је дужан да уз анкетирање и добијање информација од корисника ЕНП попуни образац „Рекламација на износ наплаћене путарине уређајем за ЕНП“, са свим предвиђеним подацима. Кориснику се издаје копија попуњеног обрасца.

Други вид подношења рекламације је преузимање обрасца са званичног сајта ЈП „Путеви Србије“ [www.putevi-srbije.rs](http://www.putevi-srbije.rs), попуњавање и слање истог на мејл адресу [enp.reklamacije@putevi-srbije.rs](mailto:enp.reklamacije@putevi-srbije.rs), поштом или лично у просторијама ЈП „Путеви Србије“. У случају када су подаци нетачно унети на обрасцу или су некомплетни, ЈП „Путеви Србије“ задржава право да одбије рекламацију корисника.

Са достављеним оригиналним дописом, корисник може (у случају прихватања рекламације) извршити повраћај средстава на уређај за ЕНП на било ком продајном месту, при чему је овлашћено лице дужно да исти, након преноса средстава, преузме од корисника и достави Одсеку, како не би дошло до злоупотребе.

У случају да се рекламација односи на уређај за ЕНП у постпејд систему и да се рекламација прихвата, одобрени износ за повраћај се софтверски умањује са наредног постпејд рачуна који се доставља кориснику.

**Корисник има могућност приговора на достављени одговор на уложену рекламацију.**

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ  
ПУТЕВИ СРБИЈЕ



## ПРИЈАВА ИЗГУБЉЕНОГ ИЛИ УКРАДЕНОГ УРЕЂАЈА ЗА ЕНП

Приликом губитка/крађе уређаја за ЕНП потребно је да корисник пријави нестанак попуњавањем обрасца *Пријава изгубљеног/украденог уређаја за ЕНП*.

**Пријављени уређај за ЕНП ће бити блокиран, тј. постављен на „сиву листу“ како би се спречила даља злоупотреба.**

Рок за блокаду уређаја за ЕНП је, из техничких разлога, од једног до десет дана од дана подношења захтева.

По изради извештаја о свим улазима и излазима возила са уређајем за ЕНП или извештаја о плаћањима уређајем за ЕНП, врши се увид у расположиву документацију како би се утврдио износ новчаних средстава, након чега се обрађује захтев корисника ЕНП.

Након обрађене пријаве, кориснику се доставља *Обавештење о износу преосталих новчаних средстава* са изгубљеног или украденог уређаја за ЕНП, која могу бити пренета на новокупљени уређај за ЕНП или неки други у власништву корисника на свим продајним местима овлашћених дистрибутера, као и на продајним местима ЈП „Путеви Србије“.

У случају накнадног захтева корисника да се због проналаска претходно пријављеног губитка/крађе уређаја за ЕНП исти уклони са „Сиве листе“, процедура је иста као и код блокаде уређаја, с тим што је за правна лица потребно да захтев за деблокаду поднесу на меморандуму фирме.

Уколико је кориснику већ послато *Обавештење о износу преосталих новчаних средстава*, корисник је дужан да исто врати Одсеку, како би уређај за ЕНП био уклоњен са „Сиве листе“. У случају када је корисник извршио пренос новчаних средстава на неки други уређај за ЕНП по добијеном обавештењу, дужан је да уређај за ЕНП који је пријављен као изгубљен/украден достави Одсеку, ради умањења новчаних средстава у износу одобреном по обавештењу, док у супротном уређај за ЕНП остаје блокиран.

Код постпејд корисника, у случају пријаве изгубљеног или украденог уређаја, уређај за ЕНП се поставља на „Сиву листу“ и корисник се обавештава о извршеној блокади.