

	ОПШТА ПРАВИЛА И ПОСТУПАК РЕКЛАМАЦИЈЕ за авансну продају гасног уља Екстра лако евро ЕЛ за физичка лица
	Депарتمان за регионалну veleпродају, Блок Промет

1. Опште одредбе

- 1.1. Општа правила и услови продаје гасног уља екстра лаког евро ЕЛ (у даљем тексту: Општа правила) прописују начин продаје гасног уља екстра лаког евро ЕЛ физичким лицима, путем авансне уплате .
- 1.2. Општа правила се примењују приликом реализације авансне продаје гасног уља екстра лаког Евро ЕЛ за физичка лица.
- 1.3. Општа правила су саставни део свих Предрачуна и сваке потврде о готовинској уплати које издаје Продавац у поступку авансне продаје гасног уља Екстра лаког евро ЕЛ за физичка лица.

2. Значење израза

2.1. Поједини изрази употребљени у овим Општим правилима имају следеће значење:

2. **Продавац** је Акционарско друштво за истраживање, производњу, прераду, дистрибуцију и промет нафте и нафтних деривата и истраживање и производњу природног гаса „Нафтна индустрија Србије“ а. д. Нови Сад (скраћени регистровани назив: НИС а. д. Нови Сад), који продаје гасно уље екстра лако евро ЕЛ Купцу
3. **Купац** је свако физичко лице са територије Републике Србије, укључујући и физичка лица при дипломатско-конзуларним представништвима и међународним организацијама. (ДКП и МО)
4. **Предрачун** је документ којим Продавац на захтев физичког лица, даје ценовну понуду за испоруку гасног уља екстра лако евро ЕЛ и инструкције за плаћање, са дефинисаним роком прихватања понуде односно роком до када плаћање по издатом предрачуну треба да буде извршено. По извршеној уплати Продавац у складу са условима који су дефинисани предрачуном и овим Општим правилима, Купцу испоручује гасно уље екстра лако евро ЕЛ.
5. **Превозник** је правно лице и предузетник који обавља услугу превоза.
6. **Учесник у примопредаји гасног уља екстра лаког евро ЕЛ** је лице представник Продавца, Купца и/или Превозника које је учествовало у примопредаји гасног уља екстра лаког евро ЕЛ
7. **Паритет испоруке** означава место где Продавац испоручује гасно уље екстра лако евро ЕЛ Купцу, и где на Купца, у тренутку извршене испоруке, прелазе сви ризици од оштећења и губитка гасног уља екстра лаког евро ЕЛ.

За гасно уље екстра лако евро ЕЛ који се испоручују на паритету ФЦО продајно место Продавца паритет испоруке означава место где је Продавац предао гасно уље екстра лако евро ЕЛ превознику на превоз, без обзира да ли се превоз гасног уља екстра лаког евро ЕЛ врши у организацији Купца или Продавца.

За гасно уље екстра лако евро ЕЛ које се испоручују на паритету ФЦО Купац паритет испоруке означава место где је Продавац предао гасно уље екстра лако евро ЕЛ Купцу

8. **Дан испоруке** означава дан када је Продавац предао гасно уље екстра лако евро ЕЛ Купцу/ превознику на месту испоруке.

3. Начин и динамика испоруке

3.1. Испорука гасног уља екстра лако евро ЕЛ ће се вршити у складу са могућностима дневне испоруке Продавца, при чему се Продавац ослобађа одговорности у случају да не испоручи нафтне деривате у ситуацијама које су настале као последица технолошко-производних и/или пословно-оперативних проблема.

Када се превоз врши у организацији Продавца, Продавац ће Купцу фактурисати услугу превоза по ценовнику развоза Продавца.

3.2. Ако се превоз/развоз гасног уља екстра лаког евро ЕЛ врши у организацији Продавца, без обзира на уговорени паритет, Купац је дужан да на месту пријема гасног уља екстра лаког евро ЕЛ спроведе организацију рада којом се обезбеђује пријем гасног уља екстра лаког евро ЕЛ у периоду од 6,00 до 20,00 часова.

4. Продаја гасног уља екстра лако евро ЕЛ за личне потребе физичких лица при дипломатско-конзуларним представништвима и међународним организацијама.

4.1. Пореско ослобођење за личне потребе ДКП/МО Купац може да оствари ако Продавцу достави:

- Фотокопију потврде о реципроцитету односно документа којим потврђује пореско ослобађање предвиђено међународним уговором, издатим од стране министарства надлежног за иностране послове (основна потврда)
- Два оригинална налога за набавку добара и услуга и увоз добара без ПДВ-а и акцизе за личне потребе носиоца права, који издаје овлашћено лице носиоца права, а чији потпис је депонован код Централе Пореске управе, на Обрасцу **ЛНПДВ** – Налог за набавку добара и услуга и увоз добара без ПДВ-а за личне потребе носиоца права и **ЛНА** - Налог за набавку, односно увоз производа без акцизе, за личне потребе корисника производа

5. Квантитативни и квалитативни пријем гасног уља екстра лаког евро ЕЛ

5.1. У поступку примопредаје гасног уља екстра лаког евро ЕЛ приликом испоруке, транспорта и пријема и утврђивању квантитета и квалитета, учесници у примопредаји су дужни да у свему поступају у складу са:

- одредбама ових Општих правила.
- важећим произвођачким спецификацијама и декларацијама о усаглашености производа,
- одредбама важећих законских и подзаконских прописа и стандарда,

5.2. Спорне односе у примопредаји нафтих деривата решава Комисија за рекламације коју формира Продавац.

5.3. Продавац гарантује квантитет испорученог гасног уља екстра лаког евро ЕЛ, који је утврђен мерењем преко сопствених мерних система, који су периодично испитани и оверени од стране овлашћених тела или Дирекције за мере и драгоцене метале Републике Србије у складу са одредбама Закона о метрологији, Правилника о минимално-техничким условима за обављање трговине нафтним дериватима и биогоривом, као и интерном контролом исправности мерних система у НИС а.д. која се врши у складу са стандардом друштва SD-16.06.02 - Компанијски метролошки надзор над мерном опремом по плану и ванредно по захтеву корисника мерне опреме. Продавац гарантује квалитет испорученог гасног уља екстра лаког евро ЕЛ, који је утврђен важећим Правилником о техничким и другим захтевима за течна горива нафтног порекла.

5.4. У поступку мерења из тачке 5.3. употребљавају се следећа мерила и мерна опрема, као и помоћни прибор, по наведеном редоследу примене:

- мерни системи за непрекидно и динамичко мерење количина течности које нису вода,
- мерила масе (колска вага),
- резервоар (непокретни, вертикални, хоризонтални и сферни надземни и подземни судови за смештај течности),
- помоћни прибор: термометри, манометри, аеро метри, дигитални дензитометри и таблице густине и фактора корекције запремине на референтну температуру од 15°C и масе.

Редослед примене мерних уређаја одређен је вишом класом тачности, те је у случају потребе поређења резултата мерења меродаван систем више класе тачности у складу са важећим Законом о метрологији, Правилником о мерилима и општим правилима метрологије.

5.5. При мерењу и утврђивању количине гасног уља екстра лаког евро ЕЛ констатује се стварно измерена запремина, температура, густина, маса а по потреби и други параметри у складу са важећим прописима, укључујући и свођење утврђених вредности на референтне услове. Мерење и утврђивање количине гасног уља екстра лаког евро ЕЛ се врши по процедури која подразумева планирање и избор поступка и радњи неопходних да се под реалним условима, уз примену метода (у складу са стандардима и важећим методама) одреди количина гасног уља екстра лаког евро ЕЛ и то:

- посредно: мерењем запремине, температуре и густине течности, притиска и температуре.

Примењеном процедуром се морају уважити и посебни услови мерења дефинисани важећим стандардима.

5.6. Начин утовара и отпреме, начин утврђивања квантитета и квалитета гасног уља екстра лаког евро ЕЛ, пратећа документација, правила понашања, као и процедуре уласка/изласка и кретања возила и лица, утврђују се интерним процедурама и упутствима Продавца за свако појединачно складиште Блока Промет и РНП – према специфичностима сваког појединачног места.

Утовар гасног уља екстра лаког евро ЕЛ се врши преко утоварне руке Продавца, на за то одређеном и уређеном месту.

6. Превоз гасног уља екстра лаког евро ЕЛ

6.1. Превоз гасног уља екстра лаког евро ЕЛ, у складу са потребама Купца и уговореним паритетима, врши се ауто цистернама (даље АЦ)

Продавац, према уговореном паритету испоруке, укључује организацију превоза гасног уља екстра лаког евро ЕЛ до места испоруке.

6.2. Возач АЦ је дужан да изврши припрему за истовар, постави АЦ на одговарајуће место за истовар и да све време присуствује истовару, као и да изврши уземљење, прикопча црево за истовар на прикључак у складу са инструкцијама Купца и отвори вентиле.

6.3. Радници превозника, возачи друмских превозних средстава, као и запослени Продавца, ангажовани на утовару, транспорту и истовару – морају бити стручно оспособљени, у складу са међународним и домаћим прописима.

Сва ангажована превозна средства за превоз гасног уља екстра лаког евро ЕЛ морају испуњавати услове за обављање превоза опасних, запаљивих и експлозивних материја, те осталих законских прописа из ове области, као и услове утврђене међународним прописима, и морају бити спремна за превоз.

Под спремношћу за превоз, у смислу претходног става ове тачке, подразумева се да су превозна средства:

9. технички исправна,
 - чиста и празна, без присуства остатака било какве робе, воде и нечистоћа.
 - са обезбеђеним местима за прописано мерење и пломбирање на прикључцима за мерење и утовар, вентилима за истовар и осталим испустима и отворима.

У циљу очувања квалитета гасног уља екстра лаког евро ЕЛ који се превози, мора се поштовати редослед врсте нафтних деривата (НД) која се утовара у АЦ (компатибилност нафтних деривата који се утовара са евентуалним остатком од претходног утовара), за шта је одговоран Превозник.

7. Отпрема и пријем ауто цистернама

7.1 Испорука гасног уља екстра лаког евро ЕЛ АЦ врши се на паритету испоруке Фцо Купац, Продавац је обавезан:

- да организује транспорт гасног уља екстра лаког евро ЕЛ АЦ до места истовара које је договорено са Купцем ангажовањем сопственог возног парка или уговореним са Превозником.
- да сноси све ризике од мањка или оштећења на гасном уљу екстра лаког евро ЕЛ до момента завршетка истовара на месту истовара при чему се крај истоварне инсталације АЦ у власништву Продавца, односно Превозника кога је ангажовао Продавац, сматра границом одговорности за испоручено гасно уље екстра лаког евро ЕЛ да Купцу испоручи нафтни дериват у уговореној количини и квалитету.
- да Купцу достави информације о термину доласка АЦ.

Купац је обавезан:

- да обезбеди место истовара и резервоарски простор у складу са позитивним законодавством Републике Србије.
- да омогући истовар у резервоар и преузме купљене количине гасног уља екстра лаког евро ЕЛ из АЦ на месту истовара.
- прихвати документ о испоруци, и сноси све ризике од мањка или деградације квалитета гасног уља екстра лаког евро ЕЛ од момента завршетка испоруке од стране Превозника АЦ (возача).

- да обезбеди истовар целокупне количине гасног уља екстра лаког евро ЕЛ из АЦ Продавца/Превозника у резервоар на месту пријема.
- Купац има право на одустанак куповине гасног уља екстра лако евро ЕЛ до момента док не изврши плаћање по достављеном предрачуну који је Купцу- физичком лицу достављен на основу његовог захтева.
- У случају да је Купац извршио плаћање гасног уља екстра лако евро ЕЛ а гасно уља екстра лако евро ЕЛ још увек није испоручено, и жели да одустане од поменуте куповине, Продавац ће на основу писаног захтева Купца извршити повраћај уплаћеног износа. Уплата по предрачуну/ готовином код Продавца сматра се авансом без права на камату
- У случају да Купац жели да одустане од испорученог гасног уља екстра лако евро ЕЛ а испоручено гасно уље екстра лако евро ЕЛ задовољава све параметре квалитете дефинисаних важећим Правилником о техничким и другим захтевима за течна горива нафтног порекла, сви разумни трошкови који могу настати по основу ове врсте одустајања (трошкови лабораториских анализа, трошкови ангажовања превозника за вађење гасног уља екстра лако евро ЕЛ из резервара купца, трошкови превоза, трошкови дораде и остали трошкови) који у моменту достављања захтева на одустанак не могу бити тачно одређени и дефинисани, падају на терет Купца.
- Купац има право у року од 14 дана од дана када је испоручено гасно уље екстра лако евро ЕЛ да оствари право на одустајање (образац о одустанку од Уговора налази се у прилогу).

7.2. На основу паритета фцо купац, Продавац врши организацију превоза гасног уља екстра лаког евро ЕЛ сопственим или изнајмљеним АЦ.

7.3. Примљена количина гасног уља екстра лаког евро ЕЛ је измерена количина изражена у литрама на 15°C на један од следећих начина:

10. када се пријем гасног уља екстра лаког евро ЕЛ врши помоћу овереног мерила протекле количине са температурним компензатором (масае/запремине) који је уграђен на АЦ, утврђује се примљена количина по отпремном документу уколико је у оквиру границе дозвољеног одступања дефинисаног у Општим условима.
11. када се пријем гасног уља екстра лаког евро ЕЛ врши без проточног мерила запремине, преко мера резервоара, за резервоаре запремине до 100 m³ - примљена количина гасног уља екстра лаког евро ЕЛ у резервоару Купца, утврђује се на основу табеле запремине резервоара уз употребу помоћног прибора (мерне траке, дигиталне мерне траке, мерне шипке, термометри, ареометри, пасте за детекцију нафтичних дривата и пасте за детекцију воде), свођењем измерене количине на референтну температуру од 15°C користећи измерену стварну температуру и густину гасног уља екстра лаког евро ЕЛ у резервоару пре и после истовара-примопредаје;

7.4. Купац и радник Превозника, утврђене разлике између испоручене и примљене количине гасног уља екстра лаког евро ЕЛ констатују у Записнику о примопредаји или Доставници или Пријемници који оверавају својим потписима. У случају квантитативних разлика већих од дозвољеног одступања прописаним у тачки 9.6.2.1 које представљају дозвољену мерну грешку,

Купац се задужује са декларисаном количином са отпремног документа умањеном или увећаном за разлику која прелази дозвољено одступање.

8. Решавање рекламација купаца на квантитет и квалитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ (образац за достављање рекламације налази се у прилогу)

Рекламације купаца у вези са квалитетом и количином гасног уља екстра лаког евро ЕЛ достављају се на следећу адресу: **svdotk@nis.rs**

8.1. Продавац гарантује квантитет испорученог гасног уља екстра лаког евро ЕЛ који је утврђен мерењем преко мерних система Продавца који су испитани и оверени од стране овлашћених тела или Дирекције за мере и драгоцене метале Републике Србије, с тим да је дозвољена грешка одступања примљене од декларисане количине, због физичко-хемијских својстава гасног уља екстра лаког евро ЕЛ, грешке мерења мерног система одређена сходно стандардима и законским прописима који се односе на ову област и одредбама ових Општих правила.

8.2. Продавац гарантује квалитет испорученог гасног уља екстра лаког евро ЕЛ у складу са важећим Правилником о техничким и другом захтевима за течна горива нафтног порекла

8.3. Купац има право на рекламацију квалитета и квантитета испорученог гасног уља екстра лаког евро ЕЛ, у ком случају је дужан да уложи приговор без одлагања, одмах приликом преузимања/пријема гасног уља екстра лаког евро ЕЛ, а у складу са одредбама ових Општих правила.

Обрасци за подношење квантитативних и квалитативних рекламација Купца дати су у прилогу ових Општих правила

8.4 Купац је обавезан да рекламацију поднесе у писаном облику са припадајућим документима којима се доказује основаност рекламације.

У случају приговора на квалитет и квантитет, рекламацију у првом степену решава овлашћено лице Продавца, а у другом степену Комисија за рекламације Блока Промет (у даљем тексту Комисија за рекламације).Комисија за рекламације доноси одлуку о прихватању, делимичном прихватању или одбијању рекламације најкасније у року од 15 календарских дана од дана покретања поступка пред Комисијом за рекламације , сем у изузетним случајевима, када се рекламација може решити и у дужем року на основу сагласности Купца и Продавца. Комисија за рекламације Одлуку насловљену на подносиоца рекламације доставља овлашћеном запосленом Департмана за регионалну велепродају који обавештава Купца о исходу рекламације и прослеђује Купцу Одлуку.

Донете Одлуке Комисије за рекламације су обавезујуће за све учеснике и морају бити спроведене у пословним књигама Продавца у року од 8 (осам) календарских дана од дана доношења

8.5. Продавац неће сносити одговорност за квантитет и квалитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ

- У случају да је узрок деградације квалитета отпремљеног гасног уља екстра лаког евро ЕЛ у пријемном резервоару Купца, због постојања механичке нечистоће или количина гасног уља екстра лаког евро ЕЛ која је претходно складиштена а није била у прописаном квалитету.
- У случају да настане штета јер Купац није примењивао прописе о руковању, ускладиштењу или коришћењу гасног уља екстра лаког евро ЕЛ.

8.6. Рекламације на квантитет

8.6.1. По добијању рекламације Купца на квантитет, Овлашћени запослени Продавца (из Департмана за регионалну продају) контактира Купца, прикупља потребну документацију и анализира са Купцем основаност рекламације. Овлашћени запослени Продавца у контакту са Купцем покушава да превазиђе проблем који је настао због рекламације Купца, а у супротном сву документацију са предлогом решења рекламације прослеђује Комисији за рекламације.

Рекламације на квантитет које нису достављене одмах, а најкасније у року од 3 радна дана од момента пријема гасног уља екстра лаког евро ЕЛ неће се узимати у обзир.

8.6.2. Рекламације на квантитет испорученог гасног уља екстра лаког евро ЕЛ могућа је у зависности од уговореног паритета испоруке и врсте и начина превоза према следећем:

8.6.2.1. ФЦО Купац – истоварено у резервоар Купца – АЦ

Купац има право на рекламацију на истоварену количину која је утврђена преко мерне групе на АЦ.

Дозвољене квантитативне разлике између декларисане количине из Отпремног документа издатог приликом отпреме гасног уља екстра лаког евро ЕЛ на продајним местима Продавца и испоручене количине Купцу путем АЦ, измерене преко мерне групе АЦ, износе $\pm 0,3\%$. Наведена дозвољена одступања представљају искључиво дозвољену мерну грешку, а не евентуалне мањкове/вишкове настале током транспорта гасног уља екстра лаког евро ЕЛ.

У случају веће разлике на пријему од $\pm 0,3\%$, између испоручене количине Купцу путем АЦ и количине из Отпремног документа, купац се задужује са количином са Отпремног документа умањеном или увећаном за разлику која прелази одступање од $\pm 0,3\%$.

8.7. Рекламације на квалитет

8.7.1. Рекламације на квалитет у другом степену решава Комисија за рекламације. У случају рекламације на квалитет, Купац одмах обавештава Продавца. Основ за покретање рекламације је Извештај о испитивању акредитоване лабораторије који указује на одступање испорученог квалитета нафтног деривата од одговарајућег Стандарда и важећег Правилника о техничким и другим захтевима за течна горива нафтног порекла. Поступак рекламације на квалитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ, Купац је у обавези да покрене у року од 3 (три) радна дана, почев од дана када је недостатак квалитета гасног уља екстра лаког евро ЕЛ утврђен од стране акредитоване лабораторије, а најкасније у року од 8 (осам) радних дана од дана преузимања гасног уља екстра лаког евро ЕЛ.

8.7.2. У поступку другостепеног решавања рекламације на квалитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ Продавац, формира заједничку комисију Блока Промет и Блока Прерада која врши отварање и испитивање арбитражног узорка из отпремног резервоара НИС ад. Нови Сад, који је узрокован у складу са стандардом SRPS EN ISO 3170 или SRPS EN ISO 3171, а испитивање врши акредитована Лабораторија. Испитивање се врши само за параметре на које је уложена рекламација.

Рекламација на квалитет ће се сматрати основаном само у случају да се приликом лабораторијских испитивања у акредитованој лабораторији установи да квалитет арбитражног узорка отпремног резервоара из кога је вршен утовар Купцу, не одговара квалитету у складу са

одговарајућим Стандардом и важећим Правилником о техничким и другим захтевима за течна горива нафтног порекла

У случају када је по мишљењу Комисије за рекламације потребно да се током решавања рекламације изврши утврђивање квалитета у резервоару Купца, упућује се стручно лице или независна контролна организација (НКО), која врши узорковање гасног уља екстра лаког евро ЕЛ чији квалитет Купац оспорава. Приликом узорковања, узимају се три узорка, од којих један остаје Купцу, други се упућује на анализу у акредитовану лабораторију за нафтне деривате НТЦ НИС-Нафтагас, а трећи узорак се у Лабораторији чува као арбитражни до окончања поступка рекламације. Приликом разматрања рекламације у обзир се може узети само Извештај о испитивању лабораторије НТЦ НИС-Нафтагас.

Све трошкове испитивања настале током решавања рекламације у случају доказаног одступања од квалитета из арбитражног узорка резервоара одакле је вршен утовар, сноси Продавац, а у случају да арбитражни узорак одговара захтевима одговарајућег Стандарда и важећег Правилника о техничким и другим захтевима за течна горива нафтног порекла трошкове сноси Купац.

8.7.3. Након доношења одлуке о рекламацији, иста ће бити прослеђена Купцу.

8.7.4 Уколико Купац није задовољан одлуком Продавца о рекламацији, може се обратити надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова, именованим од стране Министарства унутрашње и спољне трговине, на линку <https://vansudsko.must.gov.rs/>.

8.8. Форма рекламације и пратећа документација

8.8.1. Купац рекламацију подноси Овлашћеном запосленом Продавца на обрасцу „Рекламација Купца на квантитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ“ или на обрасцу „Рекламација Купца на квалитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ “ који су дати у прилогу и чине саставни део ових Општих правила. Овлашћени запослени рекламацију Купца са свом пратећом документацијом доставља Комисији за рекламације

8.8.2 Уз рекламацију Купац је обавезан да достави :

- Отпремницу (потписана копија од стране Продавца , Превозника и Купца),
- Доставницу,
- Предрачун/рачун/фискални исечак/потврда о уплати
- Изјаву возача, учесника у спорној примопредаји гасног уља екстра лаког евро ЕЛ и евентуално друге писане доказе у вези са предметном рекламације уколико их Купац поседује

9. Виша сила

9.1. Дејство више силе се сматра за случај који ослобађа од одговорности за извршавање свих или неких обавеза и за накнаду штете за делимично или потпуно неизвршење обавеза – ону страну код које је наступио случај више силе, или обе стране, када је код обе стране наступио случај више силе, а извршење обавеза које је онемогућено због дејства више силе одлаже се за време њеног трајања.

9.2. Под дејством више силе се подразумева нарочито следеће, али не ограничавајући се на набројане случајеве: пожар, поплава, земљотрес, ратно стање, мобилизација, непријатељско деловање, побуна, штрајк (под којим се не подразумева штрајк Продавца), саботажа (под којом се не подразумева саботажа Продавца и/или Купца), епидемија, саобраћајна и природна катастрофа, акт органа међународне заједнице уперен против било које од страна, , акти државних органа власти и управљања, друге ванредне околности које стране нису могле предвидети или избећи, а које су проузроковале престанак рада и/или непланирани ремонт Рафинерије Продавца и/или нафтовода, као и наступање других догађаја који се не могу приписати кривици једне од страна или обема странама, а који у потпуности или делимично спречавају или онемогућавају једну од страна или обе стране да изврше обавезе, а страна или стране их нису могле предвидети или избећи.

10. КОРИШЋЕЊЕ ДИГИТАЛНИХ ПЛАТФОРМИ

Web portal za veleprodaju “(у даљем тексту: Портал) – је платформа Продавца путем које се врши куповина гасног уља екстра лако Евро ЕЛ од стране регистрованих корисника, односно физичких лица којима је на Порталу креиран кориснички налог.

Купцима- физичким лицима је у сваком моменту омогућена услуга наручивања гасног уља екстра лако евро ЕЛ на територији Републике Србије, праћење статуса порученог гасног уља екстра лако Евро ЕЛ.

Предуслов за коришћење Портала је попуњавање Захтева за регистрацију од стране Купца- физичког лица. Да би Купац- физичко лице добио Захтев од Продавца у обавези је да се обрати Продавцу путем е- mailа на адресу одговорног запосленог у veleprodaji или телефонским путем. Е-mail адресе и контакт телефони одговорних запослених се налазе на званичној интернет страници Продавца www.nisgazprom.rs. Купац је у обавези да попуни Захтев и исти достави Продавцу путем е-mailа на адресу одговорног запосленог. **Попуњен и потписан** Захтев за регистрацију представља основ за креирање корисничких налога за приступ **Порталу**. Приступ може бити омогућен само за једну особу.

Начин коришћења Портала је детаљно описан у „Упутству за коришћење “ који се може пронаћи код одговорног запосленог Продавца и биће достављен путем е mailа.

Купац се обавезује да коришћење Портала врши у складу са Општим правилима.

12. Креирање шифре Купца у SAP бази Продавца

13. Уколико физичко лице купује гасно уље екстра лако евро ЕЛ на основу издатог Предрачуна од стране Продавца, а није регистрован као Купац у бази података Продавца, неопходно је да достави Продавцу следеће податке:

14. Име, средње слово, презиме ;

15. Адреса

Обавештење о обради података о личности садржано је у оквиру Политике приватности објављене на Порталу <https://veleprodaja.nis.rs>, односно сајту <https://www.nisgazprom.rs/>, са којом се Купац мора упознати пре прикупљања и започињања обраде података о личности.

У случају промене података из става 1. ове тачке Купац је дужан да без одлагања, писаним путем, обавести Продавца и достави измењене податке.

Ради остваривања права на повраћај дела акцизе, Купцу-физичком лицу ће бити достављена следећа документација:

16. Фискални рачун
17. Потврда о уплати
18. Отпремни документ – отпремница

У сврху издавања фискалног рачуна потребног за повраћај дела акцизе, Купац је дужан да достави следеће податке: име, презиме и ЈМБГ. Купац се упућује да се пре доставе наведених података о личности упозна са Политиком приватности објављеном на Порталу <https://veleprodaja.nis.rs>, односно сајту <https://www.nisgazprom.rs/>.

Фискални рачун Купац- физичко преузима у просторијама Продавца, Београд, ул. Милентија Поповића бр.1

12. Заштита података о личности

12.1. Продавац ће вршити прикупљање података о личности Купца, само у оној мери која је неопходна за закључење и извршење купопродајног уговора, поштујући при томе Политику приватности истакнуту на Web порталу <https://veleprodaja.nis.rs/>, односно на сајту <https://www.nisgazprom.rs/>, као и сва начела обраде прописана Законом о заштити података о личности (у даљем тексту ЗЗПЛ).

Прикупљени подаци о личности ће се обрађивати искључиво у сврху реализације купопродајног уговора, укључујући извршење испоруке и решавање евентуалних рекламација Купца. Продавац неће уступати податке о личности Купца трећим лицима, осим уколико је ангажован обрађивач који у име и за рачун Продавца врши обраду података о личности.

Купац на ког се односе подаци о личности који се обрађују има сва права у складу са ЗЗПЛ. Купац се може обратити Продавцу Захтевом за остваривање права. Купац захтев може поднети у писаном или електронском облику, на званичну поштанску адресу Продавца (Народног фронта 12, 21000 Нови Сад) или на официјелну адресу електронске поште Функције за корпоративну заштиту (fkz@nis.rs).

Даном престанка важења Уговора, Продавац престаје да врши обраду података о личности Купца, осим обраде података о личности који се налазе на резервним копијама. Подаци о личности на резервним копијама ће бити обрисани у складу са политиком коришћења резервних копија, а најкасније након истека законског рока застарелости потраживања предвиђеног за обавезе из купопродајног уговора. У периоду до брисања података из резервних копија, подаци о личности неће бити коришћени, нити ће се вршити радње обраде података о личности, изузев чувања података.

13. Ступање на снагу, измене и допуне и пречишћен текст Општих правила

13.1. Ова Општа правила ступају на снагу на дан објављивања на званичној интернет страници Продавца www.nisgazprom.rs

13.2. Измене и/или допуне Општих правила врше се интерним актом Продавца.

Уколико Купац не прихвата измену и /или допуну Општих правила дужан је да о томе писаним путем обавести Продавца.

13.3. На званичној интернет страници Продавца www.nisgazprom.rs објављена је важећа верзија Општих правила, укључујући и његове прилоге.

НИС а.д. Нови Сад БЛОК ПРОМЕТ Комисији за рекламације	Прилог Општих правила Рекламација Купца на квантитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ
---	--

РЕКЛАМАЦИЈА КУПЦА НА КВАНТИТЕТ ГАСНОГ УЉА ЕКСТРА ЛАКОГ ЕВРО ЕЛ

У складу са Предрачуном бр. _____ од _____ године који је реализован између Продавца и Купца, Купац је поднео рекламацију на квантитет испорученог гасног уља екстра лаког евро ЕЛ.

Купац: _____
Испоручилац/ Превозник : _____
Број отпремног документа: _____
Количина по отпремном документу (lit/15°C; kg): _____
Врста превозног средства: _____
Регистарска ознака превозног средства: _____
Датум и време почетка истовара превозног средства: _____
Датум и време завршетка истовара превозног средства: _____
Примљена-истоварена количина нафтног деривата (lit/15°C; kg): _____
Разлика између количине по отпремном документу и примљене количине (lit/15°C; kg): _____
Дозвољено одступање по Општим правилима (%): _____
Дозвољена разлика по Општим правилима (lit/15°C; kg): _____
Количина изнад Дозвољеног одступања - Рекламирана количина (lit/15°C; kg): ____

Кратак опис рекламације:

Купац:

_____, _____
(Име и Презиме) (Потпис)

У _____
Датум: _____

Спецификација приложене документације:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

НИС а.д. Нови Сад БЛОК ПРОМЕТ Комисији за рекламације	Прилог Општих правила Рекламација Купца на квалитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ
---	--

РЕКЛАМАЦИЈА КУПЦА НА КВАЛИТЕТ ГАСНОГ УЉА ЕКСТРА ЛАКОГ ЕВРО ЕЛ

У складу са Предрачуном бр. _____ од _____ године који је закључен између Продавца и Купца, Купац је поднео рекламацију на квалитет гасног уља екстра лаког евро ЕЛ.

Купац: _____
Испоручилац / Превозник : _____
Број отпремног документа: _____
Количина по отпремном документу (lit/15°C; kg): _____
Врста превозног средства: _____
Регистарска ознака превозног средства: _____
Датум и време почетка истовара превозног средства: _____
Датум и време завршетка истовара превозног средства: _____
Примљена-истоварена количина нафтног деривата (lit/15°C; kg): _____
Датум узимања узорка _____
Назив акредитоване лабораторије која је вршила контролу квалитета _____
Датум утврђивања квалитета од стране акредитоване лабораторије _____

Кратак опис рекламације:

Купац:

_____, _____
(Име и Презиме) (Потпис)

У _____
Датум: _____

Спецификацијаприложене документације:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

OBRAZAC

**IZJAVA O ODUSTANKU OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU ILI IZVAN POSLOVNIH
PROSTORIJA**

Popunjava trgovac	Naziv:	Adresa:
	Broj telefona/faksa:	Elektronska pošta:
Popunjava potrošač	Ovim obaveštavam da odustajem od ugovora o prodaji sledeće robe/usluge (*):	
	Datum zaključenja ugovora	Datum prijema robe
	Razlozi za odustanak (nije obavezno popunjavati):	
	Ime i prezime potrošača:	
	Adresa potrošača:	
	Potpis potrošača (ukoliko se dostavlja poštom ili faksom):	Datum (popunjavanja obrasca):

