

**ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
„ПАРКИНГ СЕРВИС“
ПЕТРОВАЦ НА МЛАВИ**



ПРАВИЛИК

**О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“ ПЕТРОВАЦ НА МЛАВИ**

ОСНИВАЧ: Скупштина Општине Петровац на Млави
П И Б: 104562397
МАТИЧНИ БРОЈ: 20172223
ДЕЛАТНОСТ: 5221 Услуге делатности у друмском саобраћају
ПДВ ОБВЕЗНИК: 273401656 од 13. 09. 2006. године
СЕДИШТЕ: Петровац на Млави, Бате Булића 66

**ПЕТРОВАЦ НА МЛАВИ
2023.**

На основу члана 55. и члана 82 став 4, 5 и 6 Закона о заштити потрошача („Сл. Гласник РС“ број 88/2021) у складу са одредбама члана 14 и 18 Закона о комуналним делатностима („Сл. Гласник РС“ број 88/2011, 104/2016 и 95/2018) и члана 62 Статута ЈКП „Паркинг сервис“ Петровац на Млави, директор предузећа доноси:

ПРАВИЛНИК

О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА У ЈАВНОМ КОМУНАЛНОМ ПРЕДУЗЕЋУ „ПАРКИНГ СЕРВИС“ ПЕТРОВАЦ НА МЛАВИ

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламија/приговора потрошача (у даљем тексту: рекламија) на услуге које пружа ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави, са седиштем у Петровцу на Млави, улица Бате Булића бб, као услуге од општег економског значаја.

Члан 2.

Потрошач је физичко лице и/или правно лице које користи услуге које пружа ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави.

ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламије на извршене услуге ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави у складу са Законом и овим Правилником.

НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламију лично у просторијама Дирекције, у улици Бате Булића бб у Петровцу на Млави, телефоном, писаним путем, електронским путем уз доставу оног на шта се рекламија односи.

Рекламија физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламије.

У случају да рекламију изјављује правно лице (привредни субјект), иста ће се сматрати валидном уколико је потписана од стране овлашћеног заступника правног лица.

Рекламија правог лица може се, уз одговарајуће овлашћење и под условима из претходног става, упутити и од стране лица које је за то овластио заступник правног лица.

Рекламија потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламије на коју ће бити послат одговор на рекламију.

Писаним путем, рекламија се подноси:

- Поштом на адресу, ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави, улица Бате Булића бб, 12300 Петровац на Млави;
- Путем бесплатне телефонске линије: 0800/333-105;
- Путем телефона на број: 012/326-076;
- Путем e-maila: parkingservis.petrovac@gmail.com;
- лично у Дирекцији ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави, улица Бате Булића бб.

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламије у току радног времена, сваког радог дана од 07:00 до 15:00 часова. За пријем рекламије овлашћени су запослени на радном месту – Референт за опште послове и Референт за обраду података. Запослени одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламије, рекламије путем мејла, рекламију уводи у прописане обрасце рекламије и евидентије и евидентије о примљеним рекламијама који садрже следеће податке:

- Податак о подносиоцу (име, презиме, адреса);
- Датум пријема и број рекламије;
- Подаци о услугама на коју се рекламија односи;
- Кратак опис захтева из рекламије;
- Датум издавања потврде о пријему рекламије;
- Одлука о одговору потрошачу;
- Датум достављања Одлуке
- Начин и датум решавања рекламије;
- Информације о продужењу рока за решавање рекламије.

Подносиоцу рекламије овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламије, која садржи деловодни број, датум и време пријема.

Предузеће води евиденцију примљених рекламија и чува их најмање две године од дана подношења рекламија потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, Предузеће поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМИЈА

Члан 6.

По рекламијама у другом степену поступа и исте решава Комисија за рекламије, коју решењем образује директор ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави.

Комисија за рекламије и Саветодавно тело се састоји од чланова из Предузећа, укључујући, на основу члана 82 став 4,5,6 и 7 Закона о заштити потрошача («Сл. Гласник РС» број 88/2021), једног представника евидентираног Удружења из члана 140 Закона, са којим Предузеће има потписан Уговор о сарадњи и које испуњава Законом прописане услове.

Чланови Комисије за рекламије дужни су да обавесте члана Комисије из Удружења потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламије. У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

Члан 7.

Рекламија потрошача је оправдана уколико потрошач докаже да пружена услуга није саобразна уговору а у случају издатих Посебних дневних карата у случајевима:

- ❖ Грешка у слању СМС поруке до 2 карактера (пермутација бројева и ознаке регистрације за паркирано возило, више или мање бројева и знакова, (уместо броја 0 укуцано слово O, уместо слова Đ укуцано DJ, и слично),
- ❖ Грешка контролора,
- ❖ Остали оправдани разлози по оцени комисије.

Рекламија потрошача није оправдана у случају издатих Посебних дневних карата у случајевима:

- ❖ Приговор није поднет благовремено у предвиђеном року,
- ❖ Паркирање није плаћено (нема видно истакнуту карту и послати СМС),
- ❖ Паркинг картица није попуњена или видно истакнута,
- ❖ Издана месечна или годишња карта није видно истакнуте на возилу или се користи ненаменски (у погрешној зони и времену)
- ❖ Истекло време паркирања,
- ❖ Паркирање плаћено за друго место,
- ❖ Паркирање плаћено за потпуно другу регистарску ознаку,
- ❖ Плаћено за другу зону, а возило је затечено у прво,
- ❖ Приликом слања поруке неправилно унета регистарска ознака (више од 2 карактера),
- ❖ Уколико нема сачуване поруке, а у рачунару нема података да је иста послата,
- ❖ Уколико је одбијена уплата из било ког разлога,
- ❖ Постоји већ сторирана дневна карта,
- ❖ Грешка у слању СМС поруке до 2 карактера (пермутација бројева и ознаке регистрације за паркирано возило, више или мање бројева и знакова (уместо броја 0 укуцано слово O, уместо слова Đ укуцано DJ, и слично), а корисник вербално или физички наспре на запослене или причини било какву материјалну штету имовине и средстава за рад предузећа,
- ❖ Остали оправдани разлози по оцени комисије.

Члан 8.

О исходу изјављене рекламије од стране Комисије за решавање рекламија ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави, потрошача обавештава Референт за опште послове и то:

- Слањем СМС поруке на број телефона у поднетој рекламији;
- Уписаној форми, слањем поштом на адресу подносиоца или на електронску адресу потрошача.

Уколико Комисија одбије рекламију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 9.

Рок за доношење Одлуке по поднетој рекламији износи 8 дана од дана пријема рекламије.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног за дане) сматра се први радни дан после пријема валидне рекламије од стране потрошача.

Ако последњи дан рока из става 1 овог члана пада на државни празник, дане викенда или у неки други нерадан дан, рок за одговор по рекламији истиче протеком првог наредног радног дана.

Члан 10.

У случају да се рекламија не може решити у року од 8 дана од дана пријема рекламије, подносилац рекламије ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 дана.

ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПРОВОА**Члан 11.**

ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави је дужно да видно и јасно истакне обавештење да је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: Тело)

Поступак пред Телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламију или приговор ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави.

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са Законом може да траје најдуже 90 дана од дана доношења предлога.

Сви подаци, предлози, изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су повериљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних који се морају отворити у складу са Законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања окончања поступка.

Покретање и вођење поступка вансудског решавање потрошачког спора не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са Законом.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**Члан 12.**

ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави ће након усвајања овог Правилника ускладити интерне процедуре рад Комисије за решавање рекламија и овлашћених лица Предузећа.

Члан 13.

ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави задржава право да, у складу са измененим условима пословања и према пословној политици врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

Члан 14.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

За спровођење овог Правилника задужују се Референт за опште послове, Референт за обраду података и Комисија за решавање рекламија ЈКП «Паркинг сервис» Петровац на Млави.

У Петровцу, 03. Марта 2023. године.

Број: 313



Директор
ЈКП „Паркинг сервис“
Петровац на Млави

(Šaša Ranđelović)