

Инт. број: 2223

Датум: 05.09.2022

Пожаревац

На основу члана 55. и члана 82. став 4. 5. и 6. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), у складу са одредбама члана 14. и 18. Закона о комуналним делатностима ("Сл.гласник РС" бр. 88/11 и 104/2016 и 95/2018) и члана 48. Статута Јавно комуналног предузећа „Паркинг сервис“Пожаревац, директорка предузећа доноси:

**ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“ ПОЖАРЕВАЦ**

I ОСНОВНЕ 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“ Пожаревац са седиштем у Пожаревцу улица Воје Дулића број 28 као услуге од општег економског интереса.

Члан 2.

Потрошач је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа ЈКП „Паркинг сервис“ Пожаревац.

II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ

Члан 3.

Потрошач има право на подношење рекламије на извршене услуге ЈКП „Паркинг сервис“ Пожаревац у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламију на извршену услугу као и право на рекламије на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, градском Одлуком и интерним актима ЈКП „Паркинг сервис“ Пожаревац.

III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламију лично у просторијама писарнице у улици Воје Дулића број 28 у Пожаревцу, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа уз доставу рачуна на увид или ознаке корисничке шифре на коју 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.

Рекламација правног 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.

Рекламација 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“ Пожаревац улица Воје Дулића број 28 12000 Пожаревац
- путем телефона на број: +38112 520 915
- путем бесплатне телефонске линије: 0800/111-012
- путем е-маил: info@parkingservis.com
- лично у писарници, у пословном објекту ЈКП „ Паркинг сервис“Пожаревац улица Воје Дулића број 28 12000 Пожаревац.

Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламије у току радног времена. За пријем рекламије овлашћени су запослени на радном месту- Референт за рекламије. Запослени одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламије и рекламије путем мејла, рекламију уводи у прописане образце рекламије и евидентије о примљеним рекламијама који садрже следеће податке:

- Подаци о подносиоцу (име презиме адреса и шифра),
- Датум пријема и број рекламије,
- Подаци о услугама на коју се рекламија односи,
- Кратак опис несаобразности и захтева из рекламије,
- Датум издавање потврде о пријему рекламије,
- Одлука о одговору потрошачу,
- Датум достављања Одлуке,
- Уговорени примерен рок на који се сагласио потрошач,
- 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 евидентију 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.

Члан 6.

Уколико корисник услуге/подносилац рекламије није задовољан одлуком о рекламији, предмет се без одлагања доставља Комисији за рекламије, осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директор и непосредно надлежни руководилац.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 7.

По рекламијама у другом степену поступа и исте решава Комисија за рекламије, коју решењем образује директор ЈКП „ Паркинг сервис“ Пожаревац.

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", бр. 88/2021), једног представника евидентираног удружења из члана 140. Закона, са којим предузеће има потписан Уговор о сарадњи и које испуњава Законом прописане услове.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламије морају бити јавно објављене од стране предузећа.

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 8.

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

-корисник је у тренутку издавања имао важећу СМС поруку за паркинг, али са погрешно унетом регистрацијом; дневна карта је издата возилима која не плаћају услугу паркирања у складу са чланом 9. Одлуке о јавним паркиралиштима; ако је њихово издавање последица грешке у систему СМС наплате; ако је издата кориснику који је у тренутку издавања имао важећу СМС поруку за паркинг, али са погрешно унетом паркинг зоном; ако је издата кориснику који је истакао неправилно попуњену паркинг карту; ако су издате у непосредној близини здравствених установа лицима којима је у том тренутку пружана хитна медицинска помоћ, уколико доставе писмену медицинску документацију о пруженој помоћи.

Рекламија потрошача није оправдана уколико је за исту одговоран потрошач.

У случају оправдане рекламије, потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће, на умањење цене-рачуна сразмерно недостатку извршене услуге, у складу са Законом и градском Одлуком.

Потрошач може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом крвицом или да одговорност за недостатак није условљена општим комуналним условима и вишом силом.

Члан 9.

О исходу изјављене рекламије, потрошача у писаној форми обавештава Комисија за решавање рекламија ЈКП „ Паркинг сервис“ Пожаревац која је поступала у другом степену, на адресу подносиоца или на електронску адресу потрошача.

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

Члан 10.

Рок за доношење одлуке по поднетој рекламији из члана 3.овог Правилника, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламије.

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

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

Члан 11.

У случају да се рекламија не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламије, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван ЈКП „ Паркинг сервис“ Пожаревац, подносилац рекламије ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

В ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 12.

ЈКП „ Паркинг сервис“ Пожаревац је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова .

ЈКП „ Паркинг сервис“ Пожаревац је дужно да на продајном месту 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).

Потрошачки спор се може решавати и пред арбитражом, када потрошач и предузеће закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Предузеће је дужно да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихваташа арбитражног споразума, посебно о обавезноти одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламију или приговор ЈКП „Паркинг сервис“ Пожаревац.

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са законом може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога осим у оправданим случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може се продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити 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 поступка,

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом,

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 13.

ЈКП „Паркинг сервис“ Пожаревац ће након усвајања Правилника ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица предузећа.

Члан 14.

ЈКП „Паркинг сервис“ Пожаревац задржава право да, у складу са изменјеним условима пословања, и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

Члан 15.

Овај Правилник ступа на снагу наредног дана од дана добијања сагласности од стране надзорног одбора ЈКП „Паркинг сервис“ Пожаревац..

Даном ступања на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о решавању рекламација на издате дневне паркинг карте од 26.5.2017.г., инт.број 1514.

За спровођење овог Правилника задужују се Референти за рекламације и Комисија за решавање рекламација ЈКП „Паркинг сервис“ Пожаревац.

