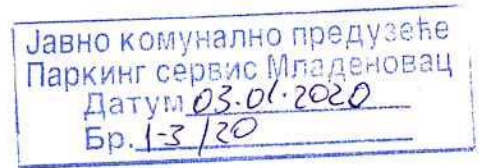


На основу одредби Закона о заштити потрошача (Службени гласник РС бр.62/2014, 6/2016, 44/2018) и чл. 50. ст.1. тач.14. Статута,Јавно комуналног предузећа „Паркинг сервис Младеновац“, Младеновац, в.д. директора доноси,

П Р А В И Л Н И К

О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА



Члан 1.

Овим Правилником уређује се начин и поступак решавања рекламација корисника услуга (у даљем тексту,потрошач) Јавно комуналног предузећа „Паркинг сервис Младеновац“, Младеновац (у даљем тексту,Предузеће) ради остваривања права потрошача,као и друга питања од значаја за решавање рекламација и заштиту потрошача.

Значење израза

Члан 2.

Поједини изрази употребљени у овом Правилнику имају следеће значење:

- „потрошач/корисник“ је корисник услуга које пружа Предузеће у сврхе које нису намењене потрошачевој пословној и другој комерцијалној делатности,
- овлаштено лице Предузећа је директор,као и свако друго лице које је од стране директора,посебним писаним овлаштењем односно уговором о раду,одређено да предузима радње које се односе на спровођење поступка решавања рекламације потрошача а у складу са одредбама овог правилника и Закона о заштити потрошача,
- рекламација је усмена или писана пријава коју потрошач подноси Предузећу ради остваривања својих права по основу несаобразности услуге због погрешно обрачунате цене услуге и/или других недостатака и под истом се не подразумевају захтеви корисника опште природе (информације о цени услуге,начину плаћања и др.) захтеви којима се задире у лична права других лица сходно Закону о заштити

података о личности, захтеви за приступ информацијама од јавног значаја, захтеви личне природе (захтеви за доставу информације, о дуговању, о начину измирења дуга, о статусу предмета који је у поступку и др.)

Предуговорно обавештавање корисника

Члан 3.

Предузеће је дужно да пре закључења уговора о пружању услуге на јасан и разумљив начин обавести корисника о:

- основним обележјима услуге (предмет и обухват услуге),
- пословном имену, матичном броју, адреси, седишту и броју телефона,
- начину на који се цена обрачунава,
- начину плаћања пружене услуге,
- начину изјављивања рекламације потрошача а нарочито о месту пријема и начину поступања са рекламацијама,
- роковима за подношење рекламације,
- о правима потрошача као и начину остваривања истих.

Члан 4.

Саставни део обавезе предуговорног обавештавања корисника је и обавеза обавештавања корисника применом начела јавности, путем обавештења о месту и начинима пријема рекламација.

Предузеће је дужно да обавештења из става 1. Овог члана истакне на видном месту у пословници ЈКП „Паркинг сервис Младеновац“ у ул. Краља Петра Првог бр. 246 као и на веб сајту Предузећа.

Обавештење из става 1. Овог члана чини саставни део овог Правилника.

Место и начин изјављивања рекламације

Члан 5.

Корисник може поднети рекламацију Предузећу на један од следећих начина:

- непосредно у пословници ЈКП „Паркинг сервис Младеновац“ у ул.Краља Петра Првог бр.246,
- електронским путем на адресу: reklamacije@parkingmladenovac.rs,
- позивом на број телефона 011/8230-043

Члан 6.

Рекламација коју корисник подноси Предузећу мора да садржи:

- име и презиме подносиоца рекламације
- адресу, имејл и контакт телефон подносиоца рекламације,
- регистарску ознаку возила,
- предмет и опис рекламације,
- документацију коју прилаже уз рекламацију,

Сви елементи које треба да садржи рекламација утврђени су на посебном обрасцу, који је саставни део овог Правилника (образац 1).

Пријем рекламације потрошача

Члан 7.

Предузеће је дужно да у пословници, ЈКП „Паркинг сервис Младеновац“, обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација корисника у току радног времена.

Овлашћена лица за пријем рекламација треба да буду оспособљена и компетентна за обављање послова пријема рекламација корисника.

Овлашћено лице за пријем рекламација треба да пружи све неопходне информације кориснику у вези његових права да поднесе рекламацију.

Овлашћено лице за пријем рекламација је дужно да, уколико је то неопходно за решавање рекламације, прикупи и друге додатне информације од подносиоца рекламације у вези са истом.

Члан 8.

Уколико овлашћено лице оцени да изјављена рекламација корисника није потпуна (ако не садржи све неопходне податке) или није уредна (неразумљива у погледу онога што се тражи) дужно је да поучи подносиоца рекламације на који начин да отклони недостатке како би се иста могла узети у разматрање.

Уколико је подносилац рекламације отклонио све недостатке и Предузећу после тога доставио уредну рекламацију, иста се евидентира са даном достављања.

Евиденција о примљеним рекламацијама потрошача

Члан 9.

Овлашћено лице за пријем рекламација је дужно да евиденира све захтеве корисника који се сматрају рекламацијом на пружену услугу сходно Закону о заштити потрошача и овом Правилнику.

Овлашћено лице за пријем рекламација ће евидентирање рекламација корисника извршити уносом у информациони систем и Књигу евиденције о пријему рекламације.

Предузеће је дужно да евиденције о примљеним рекламацијама води у облику укоричене књиге или у електронском облику.

Члан 10.

Овлашћено лице за пријем рекламација је дужно да подносиоцу рекламације, након завођења, односно евидентирања рекламације у информациони систем и у Књигу

евиденције о пријему рекламација, изда потврду о пријему рекламације са заводним бројем под којим се рекламација води.

Члан 11.

После евидентирања рекламације, овлашћено лице за пријем рекламација може уколико има услова, да рекламацију потрошача самостално реши а уколико то није могуће, исту је дужан да без одлагања у најкраћем року проследи као самостално нерешиву надлежном овлашћеном лицу на решавање.

Члан 12.

По пријему и евидентирању рекламација потрошача, Предузеће је дужно да без одлагања а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију.

Одговор потрошачу на рекламацију мора да садржи одлуку да ли се рекламација прихвата и конкретн предлог и рок за решавање рекламације, који не може да буде дужи од 15 дана од дана подношење рекламације.

Члан 13

Овлашћено лице за решавање рекламацја је дужно да непристрасно и професионално поступа при решавању рекламација потрошача и да са професионалном пажњом испита све релевантне околности од значаја за решавање рекламације потрошача.

Рекламација потрошача може бити прихваћена, делимично прихваћена или одбијена.

Представници руководства за управљање и интерно проверавање рекламација

Члан 14.

В.д. директора Одлуком образује Комисију за решавање рекламација корисника.

Комисија је састављена од укупно три члана,од којих су два члана из реда запослених а један члан комисије је испред удружења Заштита потрошача Београд.

Чланови комисије имају заменике,два заменика из реда запослених и један члан испред удружења Заштита потрошача Београд.

Заштита података о личности

Члан 15.

Процес решавања рекламација потрошача је поверљив процес и забрањено је свако неовлаштено коришћење података о личности подносиоца рекламација,сходно одредбама Закона о заштити података о личности.

Завршне одредбе

Члан 16.

Све области у смислу начина,услова и рокова решавања рекламација од стране запослених овлашћених лица у Предузећу које нису регулисане овим Правилником,биће детаљно регулисане Правилником о начину,условима и поступку решавања рекламација,корисника услуга, ЈКП „Паркинг сервис Младеновац“.

Члан 17.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

в.д. директора
Маја Јовановић

