



На основу одредби Закона о заштити потрошача ( "Сл. Гласник РС" број 62/2014), решавајући о питањима из своје надлежности, в.д.директора ЈКП "Паркинг сервис Младеновац", Младеновац донео је

## **ПРАВИЛНИК**

**о начину, условима и поступку решавања рекламација корисника услуга ЈКП "Паркинг сервис Младеновац", Младеновац**

### **ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим правилником ближе се одређује начин, услови и поступак решавања рекламација корисника на издате налоге за плаћање дневне карте.

#### **Члан 2.**

Корисник је физичко или правно лице/предузетник које користи јавна паркиралишта за паркирање моторних возила.

#### **Члан 3.**

Корисник има право на подношење рекламација на издавање налога за плаћање дневне карте у складу са Законом о заштити потрошача и овим Правилником.

Корисник има право на подношење рекламација у року од 8 дана од дана издавања налога за плаћање дневне карте.

Истеком рока из става 2. овог члана, корисник губи право на подношење рекламације.

### **НАЧИН ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ**

#### **Члан 4.**

Корисник може поднети рекламацију у пријемној канцеларији ЈКП "Паркинг сервис Младеновац", Младеновац ул. Краља Петра Првог бр. 246, у служби рекламација, сваког радног дана у времену од 8:00-16:00 часова.

Уколико рекламација садржи формални недостатак ( име и презиме, недостатак прилога, не садржи адресу пошиљаоца, разлог улагања рекламације и сл.) запослени одређен за пријем

рекламације указаће кориснику на те недостатке и објасниће како да се они отклоне. Уколико странка захтева да се рекламација прими запослени ће је примити с тим што ће сачинити службену забелешку о упозорењу на недостатке.

Рекламација се може уложити писаним путем преко поште на адресу ЈКП “Паркинг сервис Младеновац”, Младеновац, ул. Краља Петра Првог 246.

Рекламација може бити саопштена и путем телефонске линије 011/8230-043, а запослени на пријему рекламације је дужан да ту рекламацију евидентира у књигу рекламација.

Рекламација се може упутити на е маил: [poslovodja@parkingmladenovac.rs](mailto:poslovodja@parkingmladenovac.rs). У том случају запослени на пријему рекламације дужан је да ту рекламацију евидентира у књигу рекламација.

На основу изјављене рекламације, кориснику ће у електронској или писаној форми, бити издата потврда односно, евиденциони број под којим је рекламација заведена у евиденцији примљених рекламација.

## **ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ**

### **Члан 5.**

Давалац услуга је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори кориснику на изјављену рекламацију.

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

## **КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА**

### **Члан 6.**

На основу члана 92. став 2. Закона о заштити потрошача, формира се Комисија за решавање рекламација ( у даљем тексту: Комисија).

Комисија има 3 члана од којих је један председник.

Комисија се састоји се од два члана из реда запослених и једног члана испред удружења Заштита потрошача у складу са одредбама Закона о заштити потрошача.

Комисија има 3 заменика од којих је један заменик председника.

Комисија се састоји од два члана из реда запослених и једног члана испред удружења Заштита потрошача у складу са одредбама Закона о заштити потрошача.

Директор даваоца услуга именује и разрешава председника и чланове комисије из реда запослених.

Мандат чланова комисије траје 2 године с тим што иста лица могу бити именована поново за чланове Комисије.



Директор даваоца услуга има право да разреши чланове комисије у сваком тренутку и без навођења разлога, а има и право да именује нове чланове комисије.

Чланство у комисији престаје:

- оставком
- разрешењем,
- осталим случајевима предвиђеним законом.

#### **Члан 7.**

Комисија је дужна да, по пријему рекламације, утврди да ли је иста поднета у прописаном року и да ли садржи све елементе који су потребни да би се по њој могло поступати.

Уколико Комисија утврди да је рекламација поднета након истека рока из чл.3.овог Правилника дужна је такву рекламацију одбацити као неблаговремену осим уколико подносилац рекламације није навео оправдане разлоге због којих рекламацију није могао поднети у прописаном року.

#### **Члан 8.**

Рекламација може бити оправдана из следећих разлога:

1. погрешно унета регистарција ( два пута у току једног месеца од стране истог корисника);
2. погрешна зона паркирања; (уколико се корисник паркира у II зони а платио је коришћење паркинг места у I зони);
3. грешка у систему наплате;
4. тест система за наплату;
5. оператер није пружио услугу;
6. Возило МУП, ВС, ватрогасно, хитна помоћ;
7. остало;

#### **Члан 9.**

Комисија доноси одлуке већином гласова.

Комисија се састаје једном у 7 дана, а по потреби и више пута.

Председник комисије потписује одлуке и друге акте комисије.

Председник комисије организује састанке комисије на своју иницијативу или иницијативу других чланова комисије.

### **ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 10.**

Давалац услуга је дужан да води евиденцију примљених рекламација у писаној или електронској

форми и да је чува најмање 2 године од дана подношења рекламације корисника.

#### Члан 11.

На све што није регулисано овим правилником примењују се одредбе Закона о заштити потрошача као и одредбе других важећих закона.

#### Члан 12.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли предузећа.



В.д. директора

Маја Јовановић