



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" 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 услуге од општег економског интереса које обавља ЈКП "Паркинг сервис Младеновац" ( у даљем тексту: Пружалац услуга).

#### Значење израза

#### Члан 2.

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

- „потрошач“ је физичко лице или првено лице које користи услуге Пружаоца услуга;
- „услуга“ је услуга коју Пружалац услуга пружа у оквиру своје пословне делатности;
- „овлашћено лице Пружаоца услуга“ је запослено или друго радно ангажовано лице Пружаоца услуга

#### Примена у складу са законом и другим прописима

#### Члан 3.

Овај правилник примењује се у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, Закона о облигационим односима и других закона којима се уређује пословање Пружаоца услуга и других прописа којима се уређује рекламација, заштита потрошача, привредно пословање и правни положај привредних субјеката.

#### Обавештење потрошача о правима у вези са рекламацијом

#### Члан 4.

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

Потрошач 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 5.**

Потрошач 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 7:00-15:00 часова.

Рекламација потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације ( или електронску адресу) на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

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, бесплатне телефонске линије 0800 100 303, а овлашћено лице Пружаоца услуга дужано је да ту рекламацију евидентира у књигу рекламација.

Рекламација се може упутити на е-маил: [office@parkingmladenovac.rs](mailto:office@parkingmladenovac.rs). У том случају овлашћено лице Пружаоца услуга дужано је да ту рекламацију евидентира у књигу рекламација.

На основу изјављене рекламације, потрошачу 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 6.**

Рекламација се почетком наредног радног дана доставља Комисији за рекламације. Пружалац 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.

Као први дан рока за доношење одлуке по поднетој рекламацији рачуна се први наредни дан од подношења исте. Ако последњи дан рока за решавање рекламације пада на државни празник, дане викенда, или у неки други нерадни дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеклом првог наредног радног дана.

Одговор Пружаоца услуге на рекламацију потрошача садржи одлуку да ли се прихвата или одбија рекламација, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог и рок за решавање рекламације уколико је иста прихваћена.

Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

## **КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА**

### **Члан 7.**

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 потришача.

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 потришача.

Директор пружаоца 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 пружаоца 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

-разређењем,

-осталим случајевима предвиђеним законом.

## Члан 8.

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.

Када Комисија за решавање рекламација утврди да је рекламација оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача у року од 8 дана од дана достављања рекламације и даје му конкретан редлог и рок за решавање рекламације који не може бити дужи од 15 дана.

Ако утврди да рекламација није оправдана, Комисија за решавање рекламација одбија рекламацију.

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

Одлука о рекламацији се доноси на формализованом обрасцу „Одлука о рекламацији“.

### **Приговор против одлуке о одбијању рекламације**

#### **Члан 9.**

Против одлуке о одбијању рекламације Потрошач може изјавити приговор, у року од 8 дана од дана пријема одлуке.

О приговору из става 1.овог члана решава директор Пружаоца услуге, у року од 8 дана од дана пријема приговора.

Пружалац услуга обавештава потрошача о одлуци о приговору писаним путем у електронском или папирном облику, без одлагања.

### **Прихватање рекламације**

#### **Члан 10.**

Рекламација може бити оправдана из следећих разлога:

1. грешка корисника-пермутација елемената регистарске ознаке возила (уколико је погрешно унет само један карактер, по основу ове грешке корисника сторнираће се налог за плаћање једанпут у шест месеци);
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. оператер није пружио услугу (по основу ове грешке сторнираће се налог за плаћање уз достављање доказа од стране оператера о наплати послатих смс порука);
5. Возило МУП, ВС, ватрогасно, хитна помоћ;
6. остало; (једанпут у годину дана)

#### **Члан 11.**

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.

### **Вансудско решавање спорова**

#### **Члан 12.**

Пружалац услуга је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор Пружаоцу услуге.

Свака странка учесник у вансудском решавању потрошачког спора сноси своје трошкове ( трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

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

## **ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 13.**

Пружалац 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 14.**

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

### **Члан 15.**

Даном ступања на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник о начину, условима и поступку решавања рекламација корисника услуга ЈКП "Паркинг сервис Младеновац" број 1/1 од 03.01.2020.године.

### **Члан 16.**

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



В.Д. Директора

Маја Јовановић