

На основу Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 62/2014), заменик директора ЈКП ПАРКИНГ СЕРВИС СМЕДЕРЕВО дана 17.08. 2015 године доноси

ПРАВИЛНИК О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА ПАРКИРАЛИШТА НА ИЗДАТИ ПАРКИНГ НАЛОГ

ЈКП ПАРКИНГ СЕРВИС СМЕДЕРЕВО
Бр. 1129
17.08.2015 год.
СМЕДЕРЕВО

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређује се поступак подношења рекламација на издате паркинг налоге (у даљем тексту: паркинг налог), надлежност за пријем и решавање рекламација, критеријуми за стављање ван снаге паркинг налога (у даљем тексту: сторнирање), те вођење евиденције из те области стране ЈКП Паркинг сервис Смедерево (у даљем тексту: Предузеће).

УЛАГАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 2.

Корисник паркиралишта може да изјави рекламацију ради остваривања својих права.

Предузеће је дужано да у пословним просторијама видно истакне "Обавештење о начину и месту пријема рекламација", на формализованом обрасцу, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Корисник паркиралишта може да изјави рекламацију усмено на месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу паркинг налога на увид или другог доказа о плаћеној услузи.

Предузеће је дужно да кориснику паркиралишта изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација. Евиденција примљених рекламација води се на формализованом обрасцу „Потврда о пријему рекламације“.

Члан 3.

Од стране Предузећа овлашћено лице за пријем рекламација врши проверу навода корисника и проверу у Информационом систему и у складу са „Критеријумима за сторнирање паркинг налога“ доноси одлуку за поступање по Рекламацији.

Подаци са провереним наводима корисника који су уложили рекламације се на обрасцу „Евиденција о рекламацијама на паркинг налоге“ шаље асистент апликације на е-mail адресу parkingservissd@gmail.com и то једном недељно, сваког понедељка за претходну седмицу.

КРИТЕРИЈУМИ ЗА СТОРНИРАЊЕ ПАРКИНГ НАЛОГА ПО ОСНОВУ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 4.

Захтев за рекламацију на издат паркинг налог, након провере навода кроз информациони систем, може бити прихваћен, а паркинг налог сторниран у следећим случајевима :

1. Грешка корисника - пермутација елемената регистарске ознаке возила (промењен распоред постојећих бројева или слова, уколико је корисник платио паркирање путем СМС-а). У наведеном случају, по основу ове грешке корисника, за једну регистарску ознаку сторнираће се паркинг налог једном по ставци Рекламација I из Ценовника услуга паркирања ЈКП Паркинг сервис Смедерево(у даљем тексту Ценовник) у току календарске године и једном по ставци Рекламација II из Ценовника у току календарске године.
2. Грешка корисника - уколико је корисник паркиралишта платио услугу путем СМС-а, али је уместо слова „о“ укуцао број 0 (нула) и обратно. У наведеном случају, по основу ове грешке корисника, за једну регистарску ознаку сторнираће се паркинг налог једном по ставци Рекламација I из Ценовника у току календарске године и једном по ставци Рекламација II из Ценовника у току календарске године.
3. Грешка при уносу регистарске ознаке, са погрешно унетим једним карактером или карактером више или мање. У наведеном случају, по основу ове грешке корисника, за једну регистарску ознаку сторнираће се паркинг налог једном по ставци Рекламација I из Ценовника у току календарске године и једном по ставци Рекламација II из Ценовника у току календарске године.
4. Уколико је корисник платио паркинг пре издавања паркинг налога.
5. Уколико је из техничких разлога корисник добио повратну СМС потврду о плаћеном паркирању која није евидентирана у систему или поруку да систем није у функцији. Ови случајеви се односе исључиво на техничке разлоге прекида у раду система СМС наплате који су настали услед проблема на техничким системима код мобилних оператера или код сервис провајдера, што се доказује њиховом потврдом. Уколико је проблем са плаћањем путем СМС-а настао због проблема код телефонског апарата корисника (препуњена меморија-пун „inbox“, нема кредита, угасио се телефон због истека батерије и сл.) или злоупотребе од стране корисника, паркинг налог се неће сторнирати.
6. Грешка корисника - при плаћању паркирања у погледу зоне паркирања. Уколико корисник плати у зони са вишом тарифом а паркирао је у зони са нижом тарифом, паркинг налог ће се сторнирати једном по ставци Рекламација I из Ценовника у току календарске године и једном по ставци Рекламација II из Ценовника у току календарске године.
7. Грешка контролора - погрешан унос регистарске ознаке при издавању паркинг налога (пермутације и слично).
8. Грешка контролора - издавање паркинг налога кориснику који је платио паркирање киоск картом што се доказује фотографијом при издавању паркинг налога.
9. Грешка контролора - издавање паркинг налога возилима паркираним изван паркинг зона под наплатом
10. Грешка администрације - издавање паркинг налога због грешака насталих при сачињавању уговора о месечној или годишњој претплати и уноса у Информациони систем
11. Хитне и непредвиђене лекарске интервенције, уз одговарајућу медицинску документацију.

12. Други разлози уз сагласност и одобрење директора

ОДЛУКА ПО РЕКЛАМАЦИЈИ

Члан 5.

Предузеће је дужно без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем да одговори кориснику паркиралишта на изјављену рекламацију. Одговор Предузећа на рекламацију корисника паркиралишта мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву корисника паркиралишта и рок за решавање рекламације. Одлука о рекламацији се доноси на формализованом обрасцу „Одлука о рекламацији“

Предузеће је дужно да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације.

Уколико Предузеће из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву корисника паркиралишта у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести корисника паркиралишта и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

ВОЂЕЊЕ ЕВИДЕНЦИЈА О ЗАХТЕВИМА

Члан 6.

Предузеће је дужно да води евиденцију примљених рекламација и да их чува најмање две године од дана подношења рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге - „Књига рекламација“ и садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о возилу, кратком опису и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору кориснику паркиралишта, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио корисник паркиралишта, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Евиденције се воде на обрасцима:

- Књига рекламација А4
- Потврда о пријему рекламације А5
- Одлука о рекламацијама А5

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 7.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

У Смедереву, дана 17.08.2015 године

ЈКП ПАРКИНГ СЕРВИС СМЕДЕРЕВО
Заменик директора

