ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“ ВРАЊЕ

ПРАВИЛНИК
О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА ПАРКИРАЛИШТА НА ИЗДАТУ ПОСЕБНУ ПАРКИНГ КАРТУ

У Врању, јул 2022. године

На основу Закона о заштити потрошача ("Сл.гласник РС", бр.88/21), чл.32.Статута предузећа, чл.12-20.Одлуке о јавним паркиралиштима, Надзорни одбор Јавног комуналног предузећа „Паркинг сервис Врање", донео је:

ПРАВИЛНИК
О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА ПАРКИРАЛИШТА

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређује се поступак решавања рекламација корисника паркиралишта: начин подношења рекламација, надлежност за пријем и решавање рекламација, критеријуми за решавање рекламација и вођење евиденције из те области од стране Јавног комуналног предузећа „Паркинг сервис Врање".

НАЧИН ПЛАЋАЊА

Члан 2.

Корисник паркиралишта у обавези је да плати паркирање на један од начина предвиђених за плаћање - слањем СМС поруке или куповином паркинг карте(по сату или дневну карту) или куповином месечне карте.Плаћено паркирање важи само за зону за коју је извршено плаћање.

Приликом плаћања путем СМС поруке корисник је у обавези да у поруци унесе тачну регистарску ознаку возила и да исту пошаље на број према зони у којој користи услугу паркирања.О послатој СМС поруци корисник добија обавештење да је платио паркирање за конкретно возило, за коју зону и до када важи уплата.Уколико корисник жели да настави паркирање и након истека једног сата, пре истека предходне уплате(о чему добија обавештење у виду поруке), у обавези је да пушти нову СМС поруку, за наредни сат.Између прве и друге и сваке наредне поруке, не постоји толеранција.Уколико корисник коме је истекло време паркирања по предходној СМС поруци, а није извршио уплату за наредни сат, истом се издаје посебна паркинг карта, након које поново не може извршити плаћање путем СМС-а за ту зону.

Приликом плаћања услуге паркирања куповином паркинг карте корисник је у обавези да купљену карту исправно попуни за одговарајућу зону у којој користи ўслугу паркирања означавајући датум и време за које услугу користи, и исту истакне са унутрашње стране предњег ветробранског стакла како би иста била јасно видљива.

НАПЛАТА ПАРКИРАЊА

Члан 3.

Наплата паркирања врши се по сваком започетом часу или по дану (дневна паркинг карта) радним данима од 07,00 до 21,00 час, а суботом од 07,00 до 14,00 часова.

Контролу коришћења јавних паркиралишта врши овлашћени контолор ЈКП „Паркинг сервис" Врање.

Корисник јавног паркиралишта заустављањем моторног возила на паркинг месту ступа у уговорни однос са Паркинг сервисом и стиче право да користи паркинг место без накнаде у року од 10 минута од момента

заустављања возила на паркинг месту, у ком року је у обавези да плати паркирање, ако настави коришћење паркинг места.

Уколико контролор паркирања приликом провере возила, утврди да корисник услуге паркирања није платио паркирање на један од предвиђених начина, након 10 минута издаје посебну паркинг карту која важи 24 часа од момента издавања, за зону у којој је издата. Посебна паркинг карта за конкретно возило не важи уколико се корисник паркира у некој другој зони.

Плаћање посебне паркинг карте може се извршити на благајни предузећа или на текући рачун предузећа уз обавезно навођење у позиву на број, броја издате посебне паркинг карте или регистарске ознаке возила.

О извршеној уплати посебне паркинг карте, корисник је у обавези да обавести предузеће лично на благајни, телефоном са позивом на број 017/420-200, или на емаил адресу kontakt@parkingvranje.rs.(Уколико је корисник извршио уплату посебне паркинг карте, а није навео број паркинг карте или регистарску ознаку возила за које је издата, или је уплату за те паркинг карте извршило неко друго лице, у информационом систему предузећа уплата не може бити евидентирана, због чега иста не може бити раскњижена као плаћена).

УЛАГАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

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

Уколико корисник паркирања има примедбе на издату посебну паркинг карту има право да поднесе захтев за рекламацију на благајни предузећа путем телефона 017/420-200 или путем емаил адресе (reklamacije@parkingvranje.rs), о чему доставља доказе на које се позива и то у року од 8 дана од дана издавања исте.

Уколико корисник не поднесе захтев за рекламацију у остављеном року од 8 дана, касније рекламација неће бити уважена.

Овлашћено лице ЈКП "Паркинг сервис" Врање је дужно да потврди пријем рекламације и исту достави комисији за решавање рекламација.

Предузеће је дужно да размотри сваку рекламацију корисника, да на захтев корисника омогући увид у податке, евиденције и документацију.

Члан 5.

Решавање рекламације врши трочлана комисија формирана од стране директора предузећа.

Након пријема рекламације комисија врши проверу у Информационом систему и у складу са предвиђеним критеријумима доноси одлуку о усвајању/неусвајању рекламације.

Уколико је рекламације основана, издата посебна паркинг карта ће бити сторнирана, а уколико није основана корисник је у обавези да исту плати на благајни предузећа или на текући рачун предузећа.

О одлуци по рекламацији предузеће нема обавезу да писаним путем обавештава корисника.

КРИТЕРИЈУМИ ЗА УВАЖАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 6.

Захтев за рекламацију на издату посебну паркинг карту, након провере кроз информациони систем , може бити прихваћен, а посебна паркинг карта сторнирана у следећим случајевима:

-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 наведене грешке корисника, за једну регистарску ознаку сторнираће се посебна паркинг карта једном у току календарске године.

-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 наведене грешке корисника, за једну регистарску ознаку сторнираће се посебна паркинг карта једном у току календарске године.

-Грешка при уносу регистарске ознаке, са погрешно унетим једним карактером или карактером више или мање.(унето на пример VR086LO уместо VR086LZ, VR086LOL уместо VR086LO, унето VR086O уместо VR086LO). У наведеном случају, по основу наведене грешке корисника, за једну регистарску ознаку сторнираће се посебна паркинг карта једном у току календарске године.

-Уколико је корисник платио услуге паркирања пре издавања посебне паркинг карте(у ком случају контролор није могао имати увид о плаћању).

-Грешка контролора-погрешан унос регистарске ознаке при издавању посебне паркинг карте (пермутације и слично).

-Грешка контролора-издавање посебне паркинг карте кориснику који је платио паркирање киоск картом што се доказује фотографијом при издавању посебне паркинг карте.

-Грешка контролора-издавање посебне паркинг карте возилима паркираним изван паркинг зона под наплатом.

-Грешка администрације-издавање посебне паркинг карте због грешака насталих при куповини месечне или годишње паркинг карте и уноса у Информацйони систем.

-Уколико је из техничких разлога корисник добио повратну СМС потврду о плаћеном паркирању која није еидентирана у систему или поруку да систем није у функцији. Ови случајеви се односе искључиво 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 телефона, нема довољно кредита, угасио се телефон и слично) или злоупотребе од стране корисника, посебна паркинг карта се неће сторнирати.

-За кориснике месечне паркинг карте за I и II зону, могућност рекламације издате посебне паркинг карте је предвиђена два пута годишње и то тако што се

издата посебна карта сторнира, а издаје месечна карта.(на пр. важност месечне карте је до 10 у месецу, иста није продужена, а 11 је издата посебна паркинг карта).

-Било који корисник паркирања има могућност да два пута годишње издату једну посебну паркинг карту замени куповином месечне карте, с тим да месечну карту може купити искључиво за зону у којој му је издата посебна паркинг карта, (ово се не односи на екстра зону, јер је у истој ограничено време паркирања и не постоји могућност куповине месечне карте).

-Други разлози уз сагласност и одобрење директора.

ПОГРЕШНА ЗОНА ПРИЛИКОМ ПЛАЋАЊА УСЛУГЕ ПАРКИРАЊА

Члан 7.

Уколико корисник приликом плаћања паркирања СМС поруком, исту пошаље на број који није адекватан зони у којој користи услугу паркирања односно услугу паркирања плати за зону у којој се возило не налази (погрешна ЗОНА) не постоји могућност да се издата посебна паркинг карта сторнира јер корисник није платио услугу коју користи.Ово се односи и на дневне карте и куповину паркинг карата на благајни предузећа, ако се исте не односе на зону у којој се услуга паркирања користи. За плаћену услугу путем СМС-а, ЈКП Паркинг сервис Врање нема обавезу повратка новчаних средстава, јер је оператер наплатио услугу коју је корисник тражио.

Корисник паркиралишта једном годишње има право на повлашћену цену посебне паркинг карте у износу од 50%, ако посебну паркинг карту плати у року од 8 дана, од дана издавања исте.

Члан 8.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења, а примењиваће се на сва возила са регистарским ознакама Републике Србије.

У Врању,
Дана, 20.07.2022. године

Председник НО
Ивица Јањић