

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ  
„ВИДРАК“  
Бр. 01-8046/1-19  
09. 12. 2019. год  
ВАЉЕВО

На основу Закона о заштити потрошача (Сл. гласник РС бр. 44/2018), Закона о комуналним делатностима (Сл. гласник РС бр. 95/2018) и Одлуке о јавним паркиралиштима Града Ваљева (Сл.гласник Града Ваљева 16/19) в. д. директор Јавног Комуналног Предузећа „ВИДРАК“Ваљево, доноси

**ПРАВИЛНИК О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА/ПРИГОВОРА КОРИСНИКА НА УСЛУГЕ ЈКП „ВИДРАК“ ВАЉЕВО- ПО ОСНОВУ КОРИШЋЕЊА ОПШТИХ И ПОСЕБНИХ ПАРКИРАЛИШТА**

**Члан 1.**

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања приговора/рекламација (у даљем тексту: рекламација) корисника комуналне услуге које пружа ЈКП ВИДРАК ВАЉЕВО, са седиштем у улици Војводе Мишића 50, Ваљево.

**Члан 2.**

Корисник је физичко или правно лице које користи комуналне услуге паркирања возила на јавним површинама које су поверена на управљање ЈКП „ВИДРАК“ Ваљево.

**Члан 3.**

Корисник услуга има право на подношење рекламације на извршене услуге ЈКП „ВИДРАК“ Ваљево у складу са Законом и овим Правилником.

Корисник услуга има право на рекламацију на издати налог за плаћање посебне цене који је издао овлашћени контролор ЈКП „ВИДРАК“ Ваљево услед кршења одредби чл.19 Одлуке о јавним паркиралиштима.

**Члан 4.**

Корисник услуга може поднети рекламацију писаним, електронским путем или лично на шалтеру рекламација попуњавањем рекламационог блока уз достављање потребне документације.

Рекламација корисника треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију телефонски контакт уколико исти жели да буде обавештен путем телефона или е- mail адресу.

Писаним путем, рекламација се подноси:

- поштом на адресу ЈКП ВИДРАК ВАЉЕВО, ВОЈВОДЕ МИШИЋА 50.
- путем е-маила на адресу parking.sluzba@vidrakvaljevo.com
- у пословном објекту ЈКП ВИДРАК ВАЉЕВО

### **Члан 5.**

О исходу по изјављеној рекламији, Корисника обавештавају администратори РЈ „Паркинг служба“ ЈКП ВИДРАК ВАЉЕВО на начин предвиђен чл.4 Правилника.

### **Члан 6.**

Рок за доношење одлуке по поднетој писаној, усменој и електронској рекламији из члана 3. овог Правилника, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламије.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламије од стране ЈКП ВИДРАК ВАЉЕВО.

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

### **Члан 7.**

У случају да је Корисник услуга поднео рекламију за чије решавање и образложење одговора је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван ЈКП ВИДРАК ВАЉЕВО, ЈКП ВИДРАК ВАЉЕВО може о наведеној околности без одлагања обавестити Корисника услуга, при чему ће о самом исходу поднете рекламије Корисника услуга обавестити по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

### **Члан 8.**

Комисија за решавање рекламија се састоји од два члана и једног заменика (који у случају одсуства мења члана комисије). Чланове Комисије посебним решењем именује одговорно лице вршиоца комуналне делатности.

У случају да Комисија није у потпуном саставу иста неће заседати док се не стекну услови за присуство оба члана комисије.

### ЧЛ.9.

Приликом решавања рекламија Комисија ће решавати рекламије поднете од стране корисника комуналних услуга паркирања на следећи начин а у складу са одредбама Одлуке о јавним паркиралиштима :

Опис рекламије :

- пермутација комплетне регистарске ознаке, непотпуна регистарска ознака, смс без словне ознаке Града – усваја се
- издавање налога за возила лица са инвалидитетом ван места предвиђеног за инвалиде са одговарајућом налепницом прописаном Законом о здравственој заштити инвалидних лица – усваја се
- грешка приликом плаћања зоне паркирања паркинг карта или електронским путем уплата зона 1 а возило паркирано у зони 2 – усваја се
- немогућност прослеђивања смс услед застоја код мобилног оператора – усваја се
- немогућност прослеђивања смс у систем паркинг сервиса из непознатог разлога – усваја се
- немогућност уплате смс услед наглог погоршања здравственог стања – пријем у здравствену установу. Приликом изјављивања рекламије корисник је дужан доставити медицинску документацију – усваја се
- плаћање смс-ом у тренутку издавања налога – усваја се
- системска грешка – усваја се
- слање смс – систем није доступан – усваја се
- истек смс или паркинг карте – не усваја се
- паркирање ван стапарске зоне – не усваја се
- коришћена паркинг карта – не усваја се
- преврнута паркинг карта – не усваја се
- паркинг карта није на видном месту – не усваја се
- уплата путем смс за паркинг у другом граду – не усваја се
- истек месечне ПРПК, СПК – не усваја се
- плаћање путем смс или паркинг карте за зону 2 а возило паркирано у зони 1 – не усваја се

### Члан 10.

ЈКП ВИДРАК ВАЉЕВО задржава право да, у складу са изменењеним условима пословања, и према својој пословној политики, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

**Члан 11.**

Правилник ступа на снагу даном доношења и исти је потребно објавити на интернет страници вршиоца комуналне делатности.

За спровођење Правилника задужује се РЈ Паркинг служба ЈКП ВИДРАК  
ВАЉЕВО

Дана 09.12.2019.год

