

На основу члана 55. и 82. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 88/2021), члана 25. став 3. Одлуке о јавном градском и приградском превозу путника на територији Града Ниша („Сл.лист града Ниша“, бр. 1/2016 – пречишћен текст и 18/2017) и члана 59. Статута ЈКП Дирекција за јавни превоз Града Ниша Ниш бр. 621/17 од 23.03.2017. године и бр. 2306/17 од 21.11.2017. године, Надзорни одбор ЈКП Дирекција за јавни превоз Града Ниша Ниш на својој 75. седници одржаној дана 28.01.2022. године доноси

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
ДИРЕКЦИЈА ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ
ГРАДА НИША

Бр. 160/22
28 01 / 20 22 год.
НИШ

П Р А В И Л Н И К О ПОСТУПКУ И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА НА ДОПЛАТНЕ КАРТЕ И ОПОМЕНЕ ЗА ПЛАЊАЊЕ ДОПЛАТНЕ КАРТЕ

Члан 1.

Овим правилником регулише се поступак и начин решавања рекламација на доплатне карте и опомене за плаћање доплатне карте у ЈКП Дирекција за јавни превоз Града Ниша Ниш (у даљем тексту: Дирекција).

Члан 2.

Сваки корисник услуга јавног градског и приградског превоза на територији Града Ниша коме је издата доплатна карта или опомена за плаћање доплатне карте има право да изјави рекламацију на издату доплатну карту или опомену.

Члан 3.

Рекламација се може поднети у року од осам дана од дана издавања доплатне карте или опомене за плаћање доплатне карте.

Уколико путник поднесе рекламацију након истека осмог дана од дана издавања доплатне карте или опомене за плаћање доплатне карте, рекламација ће бити одбијена као неблагоприятна.

Члан 4.

Дирекција је дужна да истакне обавештење о начину и месту пријема рекламације и то на адреси у ул. Бул. 12. фебруар бб (Приградска аутобуска станица) у Нишу.

О начину подношења рекламације је упознат и сваки путник којем је издата опомена за плаћање доплатне карте.

Члан 5.

Рекламација се може изјавити лицу овлашћеном за пријем рекламација (у даљем тексту:овлашћено лице) у току радног времена усмено у пословним просторијама Дирекције у ул. Бул. 12. фебруар бб (Приградска аутобуска станица), телефоном, писаним путем, електронским путем, попуњавањем обрасца на интернет страни Дирекције jgpnis.rs.

Члан 6.

Приликом подношења рекламације, путник је у обавези да достави доплатну карту или опомену за плаћање доплатне карте на увид, као и фотокопију наведених докумената и личну карту на увид.

Путник који рекламацију изјављује усменим или телефонским путем или електронски дужан је да у року од 48 сати од изјављивања исте Дирекцији достави фотокопију доплатне карте или опомене за плаћање доплатне карте, као и фотокопију личне карте.

Уколико путник не достави наведена документа из става 1. овог члана у потпуности нема право на рекламацију, о чему се без одлагања обавештава.

Члан 7.

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

Овлашћено лице је дужно да подносиоцу рекламације изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у електронском облику и садржи нарочито: име и презиме подносиоца, датум пријема рекламације, садржину рекламације, датум издавања потврде о пријему рекламације (уколико није исти као и датум рекламације), одлуку о одговору подносиоцу, датум достављања одлуке.

Члан 8.

Овлашћено лице је дужно да приликом обраде података о личности подносиоца рекламације поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности и да податке користи искључиво ради решавања поднетог захтева за рекламацију.

Члан 9.

Директор Дирекције посебном одлуком именује комисију за решавање рекламација потрошача (у даљем тексту: Комисија) као и запосленог задуженог за вршење надзора над правилном применом овог Правилника.

Комисију чине три члана од којих су два из реда запослених у Дирекцији и један члан из удружења за заштиту права потрошача у смислу Закона о заштити потрошача.

Члан 10.

Овлашћено лице за пријем рекламација дужно је да све примљене рекламације са прилозима истог дана достави Комисији.

Члан 11.

Задатак Комисије је да сваки поднети захтев за рекламацију у вези са доплатном картом или опоменом за плаћање доплатне карте, размотри и донесе одговарајућу одлуку и у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори подносиоцу рекламације на изјављену рекламацију.

Рок за доношење одлуке се изузетно може продужити за још седам дана у случају да прилог уз потребну документацију није комплетан.

Одговор Комисије на рекламацију мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију или не, као и образложење ако не прихвата рекламацију и рок у коме треба извршити уплату.

Уколико је одбијена рекламација, Комисија није обавезна да упути подносиоца рекламације на решавање спора вансудским путем, јер је поступак решавања рекламације утврђен овим правилником.

Члан 12.

Рекламација на издату доплатну карту или опомену за плаћање доплатне карте биће прихваћена уколико Комисија утврди да су чињенице које подносилац рекламације наводи у захтеву за рекламацију оправдане.

Уколико путник у року од три дана од дана издавања доплатне карте или опомене достави овлашћеном лицу за рекламације на увид месечну или полумесечну карту или легитимацију за бесплатну возњу, издату најмање дан раније пре извршене контроле, Комисија може да прихвати рекламацију на основу поднетог захтева за рекламацију.

Члан 13.

Рекламација на издату доплатну карту или опомену за плаћање доплатне карте биће одбијена у следећим случајевима:

- Уколико је путник користио превоз са неисправном или неважећом возном исправом;
- Уколико је путник користио појединачну, месечну или полумесечну карту у неодговарајућој зони интегрисаног тарифног система;
- Уколико је утврђено да је путник покушао на било који начин да злоупотреби возну карту, општу легитимацију или легитимацију за бесплатан превоз;
- Уколико путник у тренутку контроле није поседовао важећу појединачну карту;
- Уколико путник приликом подношења захтева за рекламацију приложи месечну или полумесечну карту купљену на дан вршења контроле;
- Уколико комисија утврди да су чињенице које путник наводи неоправдане.

Члан 14.

Овај Правилник се примењује осмог дана од дана објављивања на огласној табли предузећа.

Члан 15.

Ступањем на снагу овог Правилника престаје да важи Правилник о поступку и начину решавања рекламација на доплатне карте и опомене за плаћање доплатне карте бр. 2120/15 од 27.07.2015. године и бр. 66/16 од 08.01.2016. године.

Председник Надзорног одбора
ЈКП Дирекција за јавни превоз Града Ниша Ниш



Слободан Петровић, дипл. инж. саобр.