

Јавно комунално предузеће

„Паркинг сервис“ Нови Сад

Нови Сад, Филипа Вишњића број 47

Дана: 28.05.2024. године

Број: 2024-0-694/1

На основу члана 87. Статута Јавног комуналног предузећа „Паркинг сервис“ Нови Сад број 2016-0-1870/1 од 07.11.2016. године, директор Јавног комуналног предузећа „Паркинг сервис“ Нови Сад, дана 28.05.2024. године, доноси

ОПШТЕ УСЛОВЕ ПОСЛОВАЊА ЗА ПЛАЋАЊЕ УСЛУГЕ ПАРКИРАЊА НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА НОВИ САД

Тачка 1.

Општим условима за плаћање услуге паркирања на територији Града Новог Сада (у даљем тексту: Општи услови пословања) прописују се услови за стицање својства Корисника услуга паркирања ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад (у даљем тексту: Предузеће).

Подаци Предузећа:

ЈКП „Паркинг сервис“ Нови Сад

Адреса: Ул. Филипа Вишњића 47, 21101 Нови Сад

МБ: 08831149

ПИБ: 103635323

Делатности и шифра делатности: 5221 - Услугне делатности у копненом саобраћају

Интернет адреса: www.parkingns.rs

Контакт телефон: 021/472-41-40, 0800/021-104

Контакт емаил: office@parkingns.rs

Општи услови пословања важе на паркиралиштима под наплатом:

- Посебним паркиралиштима под наплатом у зонираним подручју са временским и без временског ограничења;
- Посебним паркиралиштима са контролисаним уласком/изласком возила.

Услуга паркирања се може платити на следеће начине:

1. Претплатничким уговором — корисници могу да аплицирају за претплатнички уговор путем онлајн Портала Предузећа на интернет адреси portal.parkingns.rs или доласком лично у Предузеће у објекат у Филипа Вишњића 47, 21101 Нови Сад. Инструкције за уплату се шаљу корисницима аутоматски путем регистроване емаил адресе Корисника након аплицирања на онлајн порталу Предузећа (уколико Корисник испуњава неопходне услове за уговор за који аплицира);
2. Плаћањем СМС-ом за услугу паркирања на посебним паркиралиштима у зонском систему наплате;
3. Плаћањем услуге паркирања на посебним паркиралиштима са контролисаним уласком/изласком возила се обавља готовином на Аутоматима за пријем новца постављеним на наведеним локацијама под наплатом;
4. Плаћањем услуге паркирања мобилном апликацијом за плаћање услуге паркирања. Мобилна апликација омогућава Кориснику и да за сва возила, чије регистарске ознаке су

евидентиране у апликацији, добију обавештења:

- о истеку паркирања;
- издатим електронским посебним паркинг картама;
- о уплатама за паркирање (паркинг картама);
- о издатим налозима за покушај уклањања возила и
- информације „да ли је паук“ уклонио возило („где је мој ауто“).

Путем мобилне апликације могуће је купити паркинг карте за зонско паркирање у Новом Саду и у свим партнерским местима који послују у оквиру СМС система Предузећа, који су су дали своју сагласност за Опште услове пословања;

5. Плаћањем услуге паркирања путем терминала у дистрибутивној мрежи објеката који продају електронске паркинг карте (тзв. електронске киоск карте Електронске-паркинг-карте-Продајна-места);
6. Плаћање услуге паркирања по издатом електронском налогу за плаћање електронске посебне паркинг карте - еППК. Инструкције за плаћање еППК могу се преузети са онлајн портала Предузећа.

Тачка 2.

Услови коришћења услуге паркирања у тачки 1. прописани су Одлуком о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада и Решењем о одређивању посебних паркиралишта на територији Града Новог Сада.

Корисник мобилне апликације може користити и друге начине за плаћање услуга паркирања и паркинг карти, уколико су оне прописане Одлуком о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада.

Тачка 3.

Општи услови пословања доступни су јавности на сајту Предузећа. Све потребне информације у вези са стицањем својства Корисника апликације, начином коришћења мобилне апликације, питањима у вези са плаћањем услуге, рекламацијама и слично могу се добити позивањем на бројеве телефона за сервисне информације 021/472-41-40 и 0800/021-104, преко адресе електронске поште pitanja@parkings.rs, лично на шалтерима Предузећа у просторијама Службе за односе са корисницима на локацији Филипа Вишњића 47, 21 101 Нови Сад, радним данима и суботом од 8:00 до 20:00 и недељом од 9:00 до 13:00.

Тачка 4.

Предузеће на интернет сајту има онлајн Портал који омогућава корисницима да буду правовремено информисани и даје им могућност коришћења свих онлајн услуге које Предузеће има у понуди. Садржај Портала:

- (А) Подношење захтеве за претплатне паркинг карте (станарске, златне...)
- (Б) Провера да ли је „Паук уклонио возило“
- (Ц) Преглед детаља о издатим електронским посебним паркинг картама (еППК) и о издатим налозима за Покушај уклањања (уз преузимање инструкција за плаћање) и др.

Корисници Портала и мобилне апликације могу бити и физичка и правна лица.

Тачка 5.

Услугу коришћења паркирања на посебним паркиралиштима у зонском систему наплате корисник паркиралишта може платити путем СМС поруке, путем мобилне апликације за плаћање услуге паркирања, куповином електронске паркинг карте, куповином електронске посебне паркинг карте, плаћањем налога за издату еППК, путем банака или Поште или лично плаћањем на шалтерима Одељења благајне Предузећа, а услуге на посебним паркиралиштима са контролисаним уласком/изласком возила, на којима су инсталирани системи аутоматизације за наплату услуга паркирања, плаћају се готовином на Аутоматима за плаћање паркирања који се налазе на локацијама под наплатом.

Поред начина плаћања наведених у ставу 1. ове тачке, мобилном апликацијом за плаћање услуге паркирања предвиђена је могућност коришћења *беби паркинг карата* које је Предузеће у обавези да издаје на основу Одлуке о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада.

Тачка 6.

При аплицирању за коришћење Портала и мобилне апликације за плаћање услуге паркирања Корисник уписује неопходне податке потребне ради коришћења услуге: (*username* и *password*) и даје сагласност за обраду личних података.

Предузеће је омогућило својим корисницима безбедно и сигурно плаћање услуга преко мобилне апликације: платним картицама, ИПС плаћањем и електронским новцем Институције (у даљем тексту: „е-новац“ или „ваучер“), посредством пружаоца платних услуга Институције електронског новца PaySpot ДОО Нови Сад, Бранимира Ћосића 2/II/201В, матични број: 21157074 (у даљем тексту Институција). Е-новац чији је издавалац Институција означава електронски похрањену новчану вредност, који се издаје у форми ваучера – *ЈКП Паркинг сервис Нови Сад ваучер* а који се може користити искључиво за плаћање услуга Предузећа.

Корисник мобилне апликације може да изабере један од следећих начина плаћања изабране услуге:

- Платном картицом (*VISA, EC/MC, Maestro, Dinacard*)
- ИПС плаћањем
- е-новцем Институције

Корисник мобилне апликације у посебним случајевима може да услугу паркирања регулише и на следећи начин:

- *Беби паркинг картама* као средством плаћање услуге паркирања (*Предузеће омогућава путем мобилне апликације повлашћеним корисницима коришћење *беби паркинг карте* на које имају право према Одлуци о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада),
- Уговорном обавезом (* посебан случај када корисници мобилне апликације изаберу и уговоре услугу плаћања паркирања уговорном обавезом са Предузећем. У том случају корисницима услуге паркирања се на крају месеца испоставља рачун за услугу паркирања који им доставља Предузеће).

Плаћање услуга Предузећа платном картицом, врши се путем мобилне апликације, уносом података о платним картицама на заштићеној страници банке.

Плаћање услуга Предузећа ИПС плаћањем, врши се путем мобилног банкарства банке Корисника.

Плаћање услуга Предузећа е-новцем, врши путем мобилне апликације. Подаци о броју ваучера, сигурносном коду и датуму истека ваучера се шаљу Институцији, која одобрава или одбија новчану

транзакцију и о томе обавештава Корисника путем апликације.

Евидентирање свих извршених уплата на име е-новца се прати кроз мобилну апликацију али и кроз постојећи информациони систем Предузећа;

Извештавање Корисника о потрошњи средстава из е-новца врши се кроз мобилну апликацију. Провера стања рачуна ваучера Корисник може да уради и кроз мобилну апликацију и на сајту Институције: online.payspot.rs/login

Откуп неискоришћених ваучера могућ је у филијалама Институције, у складу са Тарифом накнаде Институције која је доступна у филијалама Институције.

Корисник преко мобилне апликације, а након сваке извршене трансакције, добија информације о потрошњи средстава из е-новца.

Жељени износ е-новца Корисник може да купи:

- путем мобилне апликације, користећи платну картицу или апликацију мобилног банкарства своје банке - методом ИПС Скенирај, или
- куповином ваучера за паркинг сервис услуге на уплатним местима Институције.
Листа локација — уплатних места Институције на којима је могућа куповина ваучера је доступна на интернет сајту Предузећа: [Начини плаћања](#)

Тачка 7.

Мобилна апликација за плаћање услуге паркирања омогућава Кориснику апликације плаћања услуге за коришћење посебних паркиралишта под наплатом у зонираном подручју са или без временског ограничења, куповином електронске сатне за унапред одређено време коришћења паркиралишта до прописаног максимално дозвољеног времена задржавања на посебним паркиралиштима.

Коришћењем апликације у циљу плаћања услуга Предузећа, Корисник бира одговарајућу зону паркирања, количину сати (опционо) и бира начин плаћања услуге паркирања (платна картица, ИПС плаћање, е-новац, СМС...). Мобилна апликација омогућава Кориснику паркиралишта да обави плаћање за услугу коју је започео да користи (паркирањем возила на паркинг месту), и да плаћање паркирања обави у задатом временском периоду, које Корисник одређује унапред, на основу важећег ценовника Предузећа.

Након успешног плаћања, Предузеће је евидентирало уплату и сматра се да је услуга испоручена Кориснику и да корисник нема право на одустанак. Корисник има право да поднесе рекламацију Предузећу.

Корисник који је платио услугу паркирања унапред електронским путем, након истека времена за које је плаћена услуга паркирања, путем апликације, по правилу, добија обавештења о истеку тог времена, са могућношћу да плати услугу паркирања до истека максимално дозвољеног времена паркирања из претходног става. Обавештење о истеку времена за које је плаћена услуга паркирања, Корисник добија преко апликације искључиво уколико је повезан на интернет и уколико за то постоје техничке могућности. Уколико корисник не добије обавештење о истеку времена за које је плаћена услуга паркирања, то га не ослобађа обавезе да услугу плати у складу са Одлуком о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада.

Корисник паркиралишта који је платио услугу паркирања унапред електронским путем, након истека ограниченог (продуженог) времена паркирања у зонираном подручју, користи услугу паркирања под условима који важе за паркирање и истом се издаје електронски налог за плаћање еППК у складу са Одлуком о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада.

Тачка 8.

Одабиром коришћења мобилне апликације за плаћање услуге паркирања Корисник ће за возило одређене регистарске ознаке, моћи да плати услугу паркирања унапред за наредна 24 сата.

Тачка 9.

Корисник може купити е-новац користећи мобилну апликацију или на физичким продајном местима Институције.

По приступу мобилној апликацији и регистравању, Корисник може преко мобилне апликације купити е-новац. Плаћање може извршити путем платних картица или користећи мобилно банкарство своје банке (ИПС плаћање).

При куповини е-новца платном картицом, након што унесе вредност е-новца Корисник на заштићеној страници банке уноси број своје платне картице, CVV и датум истека платне картице. Могу се користити следеће платне картице: *VISA*, *EC/MC*, *Maestro* и *Dinacard*, домаћих и иностраних банака. На куповину е-новца путем платних картица преко мобилне апликације, сходно се примењују и остали услови који су за плаћање путем платних картица.

Куповина е-новца могућа је искључиво у динарима. Е-новац може купити само физичко лице.

После сваке извршене трансакције куповине е-новца, Корисник добија информацију о успешности трансакције.

Након успешне куповине е-новца кроз мобилну апликацију, Институција Кориснику на регистровану е-пошту шаље потврду о издавању ЈКП Паркинг сервис Нови Сад ваучера. Потврда садржи све битне карактеристике ваучера, упутство за коришћење и мере опреза.

Тачка 10.

Плаћање услуга може бити обављено путем метода плаћања понуђених у мобилној апликацији (платном картицом, ИПС плаћањем и е-новцем), путем инструкција за уплату и онлајн плаћање са интернет портала Предузећа на адреси portal.parkingns.rs као и другим начинима плаћања у Предузећу.

Приликом плаћања платном картицом Корисник врши унос података са платне картице и обавља плаћање. Након сваке трансакције плаћања Корисник добија информацију о успешности трансакције.

За плаћање преко мобилне апликације понуђеним методама плаћања (платна картица, ИПС) Корисник плаћа накнаду за извршење платне трансакције Институцији, као пружаоцу платних услуга. За куповину е-новца Корисник плаћа накнаду Институцији, изузев накнадних трошкова који настају касније приликом трошења е-новца.

На мобилној апликацији после избора начина плаћања, Кориснику ће бити приказани сви

трошкови које треба да плати односно износ накнаде Институције и укупан износ за плаћање.

Из сигурносних разлога, подаци о платној картици Корисника, су доступни само Пословној банци која обезбеђује прихват платне картице, као процесору картица. Страница банке на којој се уносе подаци платне картице је заштићена и представља сигуран начин плаћања.

Приликом уношења података о платној картици, поверљиве информације се преносе путем јавне мреже у заштићеној (криптованој) форми употребом *SSL* протокола и *PKI* система, као тренутно најсавременије криптографске технологије. Сигурност података приликом плаћања, гарантује процесор платних картица, пословна банка, па се тако комплетан процес наплате обавља на страницама банке.

Предузеће се обавезује да од потрошача неће захтевати податке везане за платну картицу којом се трансакција реализује а посебно број картице, датум истицања, *CVC2* или *CVV* број, итд.

Подаци о платној картици Корисника неопходни за извршење трансакције уносе се на заштићеној страници Банке.

Подаци о платној картици Корисника нису доступни Предузећу, нити Институцији, тако да Предузеће, ни Институција није Руковалац тим подацима у смислу Закона о заштити података о личности - исте не обрађује (не прикупља и не чува), нити кроз мобилну апликацију за плаћање услуга паркирања, нити на било који други начин.

У случају евентуалног повраћаја средстава Кориснику, који је претходно платио неком од платних картица, делимично или у целости, а без обзира на разлог враћања, Предузеће је у обавези да повраћај врши искључиво преко *VISA*, *EC/MC*, *Maestro* и *Dinacard* метода плаћања, што значи да ће банка на захтев Предузећа обавити повраћај средстава на рачун корисника картице, са којег је извршена уплата.

Приликом уношења података о платној картици, поверљиве информација се преносе путем јавне мреже у заштићеној (криптованој) форми. Нити једног тренутка подаци о платној картици нису доступни нашем систему.

Сва плаћања биће извршена у локалној валути Републике Србије — динар (РСД). За информативни приказ цена у другим валутама користи се курс Народне Банке Србије. Износ за који ће бити задужена Ваша платна картица биће изражен у Вашој локалној валути кроз конверзију у исту по курсу који користе картичарске организације/Ваша банка издавалац, а који нама у тренутку трансакције не може бити познат. Као резултат ове конверзије постоји могућност незнатне разлике од оригиналне цене наведене на нашем сајту и оне коју можете видети на вашем банковном изводу.

Потврда наруџбине

Након успешне уплате, Корисник добија потврду плаћања путем е-поште коју је оставио приликом регистрације. Такође, Корисник има преглед својих плаћања и на мобилној апликацији. Доставом ових информација, сматра се да је услуга испоручена Кориснику.

Тачка 11.

Подаци о геолокацији

Приликом коришћења мобилне апликације за паркирање, Предузеће не чува податке који се односе на локацију корисника, нити има информацију на којој се локацији корисник налази.

Податак о геолокацији се користи само приликом утврђивања почетног положаја корисника, за аутоматско препоручивање места у коме се врши услуга плаћања паркирања (с обзиром да је мобилну апликацију за плаћање услуге паркирања могуће користити и у свим местима која послују у оквиру СМС система Предузећа. Податак о геолокацији није обавезан и корисник исти може онемогућити приликом коришћења саме апликације (у системским подешавањима мобилног уређаја) или након иницијалне инсталације, прихватањем или одбијањем дозволе за коришћење локације.

Податак о геолокацији се не користи када апликација није активна.

Тачка 12.

Политика рекламација

Уколико сте приликом плаћања услуге паркирања имали потешкоћа и непредвиђене појаве неусаглашености, у смислу одредби Закона о заштити потрошача, молимо Вас да нас контактирате путем контакт форме на сајту нашег Предузећа, позивом на телефонске бројеве за сервисне информације 021/472-41-40 и 0800/021-104, преко адресе електронске поште pitanja@parkingns.rs, лично на шалтерима Предузећа у просторијама Службе за односе са корисницима

Предузећа на локацији Филипа Вишњића 47, 21101 Нови Сад, радним данима и суботом од 8:00 до 20:00 и недељом од 9:00 до 13:00. Уколико се рекламација односи на платну трансакцију извршену платном картицом, ИПС плаћањем и е- новцем, иста ће без одлагања бити прослеђена Институцији и осталим учесницима, у циљу решавања.

У најкраћем могућем року обавестићемо Вас о даљем поступању.

Тачка 13.

Остале информације од значаја:

- Корисник може у било ком тренутку да затражи брисање својих података са Портала и из мобилне апликације.
- Предузеће ће након што се утврди да је Корисник измирио све своје обавезе предузети све потребне радње у складу са Законом о заштити података о личности.
- Предузеће примењује Политику заштите приватности, која може да се прочита на [интернет страници](#) сајта Предузећа.
- Предузеће у свом пословању примењује стандард ISO27001 и обезбеђује сигурност и заштиту података.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Општи услови дати су у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, чиме је Предузеће

испунило законску обавезу обавештавања Корисника услуга.

Уколико Корисник мобилне апликације сматра да се Предузеће не придржава Општих услова пословања има право да поднесе рекламацију на бројеве телефона за сервисне информације 021/472-41-40 и 0800/021-104, преко електронске адресе pitanja@parkingns.rs, непосредно на шалтерима Службе за односе са корисницима Предузећа на локацији Филипа Вишњића 47, 21101 Нови Сад, радним данима и суботом од 8:00 до 20:00 и недељом од 9:00 до 13:00.

Општи услови пословања ступају на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама Предузећа.

Предузеће задржава право да у складу са својом пословном политиком, односно изменом законских прописа изврши промену ових Општих услова пословања, о чему благовремено и на уобичајен начин обавештава Корисника.

У случају спора насталог поводом примене Општих услова пословања, Предузеће ће предузети све да дође до мирног решења истог, као и да спор реши у духу добрих пословних обичаја, а у противном се уговара стварна и месна надлежност суда у Новом Саду са чиме се Корисник услуге паркирања сагласио.

ЕЛЕКТРОНСКА ПОСЕБНА ПАРКИНГ КАРТА (еППК)

1. Електронски налог за плаћање еППК издаје се кориснику сагласно Одлуци о управљању јавним паркиралиштима на територији Града Новог Сада у зонираном подручју уколико није платио цену паркирања или му је истекло време паркирања.
2. еППК важи 24 сата од момента издавања. еППК се плаћа по издатом електронском налогу за плаћање еППК за услугу паркирања возила.
3. Корисник паркиралишта је дужан да поступи по електронском налогу за плаћање еППК и исти плати у року од 8 (осам) дана од издавања еППК путем опште уплатнице, на пошти/банци или благајни предузећа или електронским путем. Ако корисник паркиралишта не изврши плаћање у прописаном року Предузеће ће покренути поступак наплате потраживања, а трошкови принудне наплате, законска затезна камата и други трошкови падају на терет корисника паркиралишта, сходно закону.
4. Корисник који користи услугу паркирања у зонираном систему наплате, обавезан је да се информише о издатом еППК на сајту Предузећа www.parkingns.rs. Обавештење о издатом еППК доступно је на сајту Предузећа, преко Службе за односе са корисницима (телефоном, електронском поштом или непосредно на шалтерима), као и слањем СМС поруке корисницима којима је истекло време паркирања или су након издавања еППК покушали да плате услугу паркирања (када за то постоје техничке могућности).
5. Корисник може поднети рекламацију путем телефона, поштом, електронском поштом или лично на шалтерима Предузећа у просторијама Службе за односе са корисницима

Напомене:

За нерегистроване кориснике, на сајту Предузећа се приказују само основне информације о

издатим еППК са инструкцијама за уплату.

Регистровани корисници могу да виде детаље о неплаћеним издатим налозима за возила која су у њиховом власништву.

За физичка лица подаци о издатим налозима се приказују за период од последњих годину дана, а за правна лица за период од последње три године.

Подаци о издатим еППК се приказују након потврде и верификације, а најкасније до краја радног дана.



Директор
Стеван Лугоња, дипл.економиста

Објављено на огласним таблама Предузећа

дана: 31.05.2024. NM