

Opšti uslovi poslovanja

Opšte odredbe

Opšti uslovi poslovanja korišćenjem online aplikacije (u daljem tekstu: Opšti uslovi) primjenjuju se na besplatno korišćenje aplikacije „Toll For All“ putem web portala <https://Toll4All.com>, kao i distributerskih portala. Distributerski portali omogućavaju povezivanje korisnika na Toll For All sistem Puteva Srbije za elektronsku naplatu putarine. Lista zvaničnih distributera istaknuta je na web portalu.

Korisnici aplikacije „Toll For All“ i distributerskih portala mogu biti fizička i pravna lica koja ispunjavaju kriterijume predviđene Opštim uslovima, i prihvatila su u potpunosti Opšte uslove i upoznata su sa Politikom privatnosti, prije izvršene registracije i unosa neophodnih ličnih podataka (ime i prezime korisnika, adresa korisnika, mejl adresa, broj telefona).

Ukoliko korisnici žele da koriste usluge elektronske naplate putarine u zemljama članicama platforme „Toll4All“ potrebno je da aktiviraju uslugu za teritoriju odgovarajuće zemlje članice „Toll For All“ prihvatanjem Opštih uslova i unosom podataka o platnoj kartici koju će koristiti za plaćanja.

Opis usluge i proizvoda

Korisnici će putem aplikacije „Toll For All“ i web portala **mtelba.com** vršiti registraciju TAG uređaja i aktivaciju usluge elektronske naplate putarine, koja podrazumjeva uslugu plaćanja ostvarene putarine na teritoriji Republike Srbije, odnosno autoputevima koji su u održavanju JP Putevi Srbije.

Registrovanim korisnicima aplikacije „Toll For All“ i web portala **mtelba.com** biće dostupno:

- plaćanje usluge elektronske naplate putarine,
- formiranje ličnog korisničkog naloga i uvid u sve podatke i transakcije korišćenja uređaja za Toll For All,
- kontrola troškova za uslugu naplate putarine kroz praćenje transakcija i trenutne potrošnje,
- arhiva svih prethodno izdatih faktura za naplatu putarine, uz prikaz pojedinačnih specifikacija prolazaka vozila, odnosno registrovanog uređaja za Toll For All.

Načini plaćanja

Plaćanje usluge elektronske naplate putarinae je moguće izvršiti platnim karticama – VISA, MasterCard i DinaCard koje podržavaju plaćanje preko Interneta. Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa Banka Poštanska štedionica AD, Beograd, i obavlja se na bezbjedan i sertifikovan način preko Payment Gateway-a, jednostavnim unosom podataka sa platne kartice.

Za plaćanje usluge ostvarene putarine, svim registrovanim korisnicima će se na dnevnom nivou, sa računa prijavljene platne kartice, automatski skidati sredstva u iznosu ostvarenog zaduženja.

Korisnik je u obavezi da izvrši provjeru kod poslovne banke koja je karticu izdala da li kartica koju posjeduje podržava plaćanje preko Interneta.

Izjava o konverziji

Sva plaćanja biće obavljena u dinarima, dok se za informativni prikaz cijena u drugim valutama koristi srednji prodajni kurs Narodne banke Srbije. Vaša platna kartica biće zadužena za iznos koji se dobija konverzijom Vaše lokalne valute, prema srednjem kursu Narodne banke Srbije. Kao rezultat navedene konverzije moguće je da dođe do neznatne razlike u cijeni koja Vam je naplaćena, od cijene prikazane na našoj Internet stranici.

Postupak reklamacije

Postupak reklamacije o izvršenoj online transakciji za korišćenje usluge elektronske naplate putarine započinje kontaktiranjem službe Korisničke podrške JP Putevi Srbije slanjem zahtjeva na mejl adresu korisnickicentar@putevi-srbije.rs, pri čemu je obavezno navesti ID broj korisnika (dobija se u obavještajnom mejlu pri svakoj izvršenoj transakciji). Korisnik je u obavezi da prilikom podnošenja reklamacije popuni Reklamacioni list koji je dostupan na web portalu u formi online obrasca.

Molimo korisnike da kontaktiraju našu službu za Korisničku podršku slanjem mejla na adresu korisnickicentar@putevi-srbije.rs, ukoliko nakon izvršene transakcije po osnovu usluge plaćanja ostvarene putarine, korisnik ima bilo kakvu primjedbu na iznos naplaćene putarine.

Odgovor na podnijetu reklamaciju ćete dobiti pisanim ili elektronskim putem, u zakonski predviđenom roku, odnosno najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije pisanim ili elektronskim putem. Rok za rješavanje reklamacije je 15 dana od trenutka podnošenja iste.

Pravo kupca na odustanak od Ugovora na daljinu

Kupac može odustati od Ugovora na daljinu, popunjavanjem Izjave na obrascu za odustanak od Ugovora na mejl adresu.

JP Putevi Srbije ili ovlašćeni Distributer su u obavezi da obavijesti kupca o prijemu Izjave o odustanku od Ugovora elektronskim putem. Rok za podnošenje Izjave o odustanku od Ugovora je 14 dana, računajući od momenta zaključenja Ugovora odnosno uspješne registracije korisnika.

Ukoliko korisnik podnese zahtjev za odustanak od Ugovora i ostvari svoje pravo po ovom osnovu, u skladu sa opštim uslovima poslovanja i Zakona o zaštiti potrošača, smatra se da Ugovor nije ni zaključen.

Ukoliko korisnik ostvari pravo na odustanak od Ugovora, na način opisan u opštim uslovima poslovanja, dužan je da prema JP Putevi Srbije izmiri sva dugovanja po osnovu izvršenih usluga pruženim do momenta kada je korisnik obavijestio pružaoca usluge da je ostvario pravo na odustanak od Ugovora.

Povraćaj sredstava

U slučaju da je po prigovoru korisnika odobren povraćaj određenih sredstava, a korisnik je uplatu izvršio nekom od platnih kartica, djelimično ili u cjelosti, a bez obzira na razlog vraćanja, JP Putevi Srbije je u obavezi da povraćaj izvrši isključivo preko VISA i EC/MC metoda plaćanja, što podrazumjeva da će banka izvršiti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice na kojoj se nalaze rezervisana/naplaćena sredstva.

Promjene Opštih uslova

Opšti uslovi povremeno mogu biti ažurirani i kao takvi objavljeni na internet stranici, pri čemu postaju odmah važeći.

JP Putevi Srbije ima pravo i obavezu da Opšte uslove i cjenovnik dopunjuje i mijenja radi usklađivanja sa promjenama Zakona o naknadama za korišćenje javnih dobara i/ili opštim aktima upravljača puta, JP Putevi Srbije, drugih obavezujućih opštih akata, svoje poslovne politike i potreba korisnika. JP Putevi Srbije će o izmjenama i dopunama Opštih uslova i cjenovnika informisati korisnike preko zvanične internet stranice.

Kontaktirajte nas

U slučaju bilo kakvih pitanja, sugestija u vezi sa Opštim uslovima, slobodno nas kontaktirajte putem mejla Korisničke službe.