

ПРИЛОЖЕНИЕ №9 към ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

ПРОЦЕДУРА за ОБСЛУЖВАНЕ/ПРОДАЖБА на ЕЛЕКТРОННИ ВИНЕТНИ СТИКЕРИ

С настоящия Протокол СТРАНИТЕ съгласуват и се задължават да прилагат при предоставяне на услугата по обслужване/продажба на електронни винетни стикери по Закона за движение по пътищата, следните ПРОЦЕДУРИ:

I. ПРОЦЕДУРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

1. Изпълнителя се задължава да предоставя информация на клиентите при закупуване на електронна винетка, състояща се най-малко в следното:

- От 01.01.2019 г. е въведена електронна винетка за удостоверяване на платената винетна такса за ползване на платената пътна мрежа в Република България.

- Електронната винетка представлява електронен документ по смисъла на чл. 3, ал. 1 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги. Тя има уникален идентификационен номер и съдържа данни за регистрационния номер на пътното превозно средство, държавата, в която е регистрирано, неговата категория, датата на заплащане на таксата и периода на валидност.

- Електронната винетка за платена винетна такса може да бъде закупена и се заплаща от собственика или ползвателя на пътното превозно средство или от всяко трето лице, което разполага с необходимите данни, посочени по-горе; електронна винетка е необходимо да бъде закупена за посочените по-долу категории ППС:

- Категория 3 (Лек автомобил) - пътни превозни средства предназначени за превоз на пътници, с не повече от 8 (осем) места за сядане, пътни превозни средства, предназначени за превоз на товари, и/или пътни превозни средства, предназначени за превоз на пътници и товари, вкл. с ремарке, с технически допустима максимална маса не повече от 3.5 т, както и пътните превозни средства от тази група с повишена проходимост.

- ППС от категория 3 са задължени да закупят електронна винетка от същата категория за прикаченото ремарке/каравана, когато брутното тегло на композицията надхвърля 3.5 тона

- Електронните винетки могат да бъдат закупени за следните периоди на валидност:

За Категория 3 – уикенд (пет 12:00 - нед 23:59), седмична, месечна, тримесечна, годишна.

- При грешно декларирани регистрационни данни и/или начална дата на активация/ грешен избор на продукт, заплатените суми не подлежат на възстановяване.

2. Изпълнителя се задължава да следва следната процедура за обслужване на клиенти при изпълнение на услугите по продажба на Електронни винетки:

2.1. Служителят в обекта на Изпълнителя задължително предоставя на клиента Декларация за активиране на електронна винетка, като го информира да се запознае със съдържанието ѝ, преди да положи подпис като декларатор;

2.2. Декларация за активиране на електронна винетка се попълва от клиента и се предоставя на служителя в обекта на Изпълнителя;

2.3. Служителят в обекта на Изпълнителя въвежда данните в електронната система на Фаст Пей в съответствие с въведените регистрационни данни в Декларацията за активиране на електронна винетка;

2.4. В случай на недекларирани данни, служителят в обекта на Изпълнителя връща Декларацията за активиране на електронна винетка на клиента допълване на липсващите данни;

2.5. В случай на неясно декларираните данни и/или при наличието на корекции (поправяне, зачеркване, задраскване и др.) на декларираните от клиента данни, Служителят в обекта на Изпълнителя отказва да приеме Декларацията за активиране на електронна винетка и предоставя на клиента за попълване нова Декларацията за активиране на електронна винетка;

2.6. Служителят в обекта на Изпълнителя изписва собственоръчно своите име и фамилия, вписва дата, име на каса и касиерския си номер и се подписва;

2.7. Декларацията се прикрепва с телбод към системния бон и същите се предават на клиента като комплект в оригинал;

2.8. Служителят в обекта на Изпълнителя задължително уведомява клиента, че е длъжен да съхранява комплекта от документите и в случай на предявяване на рекламация, е задължен да ги представи в оригинал. В противен случай Изпълнителя не е длъжен да приеме рекламацията;

2.9. Служителят в обекта на Изпълнителя задължително уведомява клиента, че последният е длъжен да сравни идентичността на данните от Касовия бон с данните от Свидетелството за регистрация на ППС, както и типа и срока на валидност на електронната винетка, както и да уведоми клиента, че след напускане на търговския обект на Изпълнителя, отговорността за неправомерното ползване на Републиканската пътна мрежа е изцяло на собственика на ППС.

3. Изпълнителя е длъжен да предостави на Клиента следната Декларация за активиране на електронна винетка, следвайки процедурата описана в т. 2 (същата се предоставя по типов файл образец от Възложителя на електронната поща на Изпълнителя, същата не може да се променя или изменя, като вид и съдържание);

4. Изпълнителя се задължава да събере плащането на съответната сума за закупуване на електронна винетка от клиента преди активацията ѝ;

5. При грешно въведени регистрационни данни, освен ако те са подадени грешно от клиента и/или при незаплатени суми, Изпълнителя носи изцяло риска и отговорността за всички неправилно активирани електронни винетки, за които се

задължава да заплаща на ФАСТ ПЕЙ сумите от продажба на електронни винетки в текущия отчетен период в пълен размер.

6. **Изпълнителя** има право да откаже да извърши продажба на електронна винетка, ако при покупка собственикът или ползвателят на пътното превозно средство не декларира регистрационния му номер и/или другите необходими за целта данни, както и в случай на неясно декларираните данни и/или при наличието на корекции (поправяне, зачеркване, задраскване и др.) на декларираните от клиента данни.

7. **Изпълнителя** се задължава да обозначи Търговските си канали като разпространителски пунктове за продажба на електронни винетки и задължително да постави на видно място унифициран рекламен стикер с видовете винетни стикери и техните цени, ако поставянето му се изисква от АПИ/НТУ или друг компетентен орган. Изпълнителя поставя стикера след като ФАСТ ПЕЙ го предостави на Изпълнителя.

8. **Изпълнителя** е длъжен в рамките на обявеното от него работно време на Търговските си канали да извършва продажба на електронни винетки от всички видове.

9. **Изпълнителя** е длъжен да продава електронните винетки на цените, определени с постановление на Министерски съвет и валидни за съответната година, без допълнително да начислява такси, разноски или комисионни.

10. **Изпълнителя** е длъжен да администрира и решава жалби на клиентите, подадени в Търговските му канали, съгласно процедурата в същото приложение.

II. ПРОЦЕДУРА ЗА РЕКЛАМАЦИИ

1. Изпълнителя се задължава да изпълнява следната процедура за рекламации на Електронни винетки:

- **Изпълнителя** обслужва Клиентите в съответствие с Процедура за обслужване/продажба.

- Като правило рекламации от Клиента се предявяват само по време на покупка и преди регистрирането на електронната винетка в системата, в обекта на покупка.

- **Изпълнителя** приема рекламации извън тези по горната т.2 само ако клиентът му предостави в оригинал комплект от следните документи: 1. Касов бон за покупка от търговските канали на Изпълнителя, 2. Декларация за активиране на електронна винетка.

- **Изпълнителя** приема рекламации за електронни винетки във всичките си търговски обекти през цялото им работно време при условията на т.3. В случай, че рекламацията не може да бъде решена в момента на предявяването ѝ, Изпълнителя я вписва в Дневника за рекламации на съответния обект, като описва предмета на рекламацията, размера на претендираната сума, предпочитания от Клиента начин за удовлетворяване на рекламацията и адрес за контакт. Тези данни се вписват и в двустранен Протокол за рекламации в два екземпляра – по един за всяка от страните. Изпълнителя информира Клиента, че рекламацията му ще бъде решена в едномесечен срок от предявяването ѝ съхранява своя екземпляр на Протокола до удовлетворяването ѝ.

- В случай че рекламацията се отнася за неправилно въведени данни при активиране на електронната винетка, верността на данните се удостоверява чрез регистрираните данни в Декларацията за активиране на електронна винетка.

- При продажба на електронна винетка Изпълнителя не съхранява документите по т.3, а ги предава в оригинал на Клиента.

- **Изпълнителя** информира Възложителя за постъпила рекламация в срок до 1 час от нейното постъпване в, като изпраща на fr@fastpay и на reports@fastpay, всичката необходима информация, а именно: снимка от системния бон с извършено плащане от страна на клиента, снимка на попълнена декларация съгласно т.3 от процедурата за рекламации, както и подробно описание на клиентската претенция.

- При удовлетворяване на рекламация, подадена в търговския обект на Изпълнителя непосредствено след момента на покупката на електронната винетка, Изпълнителя се задължава да обезщети клиента като му издаде валидна електронна винетка за своя сметка, в случай на допуснати грешки от своите служители при продажбата на електронна винетка, при които данни не са въведени правилно съгласно декларираното от клиента в Декларацията за активиране на електронна винетка.

- При удовлетворяване на рекламация, подадена напускане от клиента на търговския обект на Изпълнителя, в който е извършена покупката на електронната винетка, Изпълнителя се задължава да обезщети клиента като му издаде валидна електронна винетка за своя сметка или да възстанови на клиента заплатената сума за електронна винетка (според искането на клиента), както и стойността на наложените на клиента административни санкции (компенсаторни такси, административни санкции, наложени с електронен фиш) и/или всички разумни съпътстващи разходи за клиента при наличие на административна и/или съдебна процедура, в резултат на погрешно активираната електронна винетка, в случай на допуснати грешки от своите служители при продажбата на електронна винетка, при които данни не са въведени правилно съгласно декларираното от клиента в Декларацията за активиране на електронна винетка.

За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

.....

.....

(Здравка Русева, Изп. директор)

.....

(Александра Велкова, Изп. директор)