

Na osnovu Zakona o Elektronskim komunikacijama ( "Sl.glasnik RS", br. 44/ 2010, 60/ 2013 - odluka US i 62/ 2014 ), Pravilnika o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja ( "Sl.glasnik RS", br. 38/ 2011, 44/2 2011 - ispr. i 13/ 2014 ), Zakona o zaštiti potrošača ( "Sl.glasnik RS" br. 62/ 2014 i 6/ 2016 - drugi zakon ) i Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Krajnalić komunikacije doo Niš, Provajder elektronskih komunikacionih usluga - Krajnalić komunikacije doo Niš, Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš, donosi

## **PRAVILNIK O NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA - REKLAMACIJE KORISNIKA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA**

### **1.**

**1.1.** Ovim pravilnikom ( u daljem tekstu: Pravilnik ) bliže se uređuju uslovi, način i postupak podnošenja i rešavanja prigovora - reklamacija , fizičkih i pravnih lica - korisnika elektronskih komunikacionih usluga Provajdera elektronskih komunikacija privrednog društva Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš

### **2.**

**2.1.** Korisnik može Provajderu podneti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge odnosno na kvalitet pružene usluge kao i iz drugih razloga predviđenih odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

**2.2.** Prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge korisnik podnosi u roku od 30 ( *trideset* ) dana od dana dospeća obaveze plaćanja, dok prigovor koji se odnosi na kvalitet pružene usluge korisnik podnosi u roku od 30 ( *trideset* ) dana od dana pružanja usluge.

### **3.**

**3.1.** Korisnik prigovor podnosi u pisanoj formi na adresu Provajdera, Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš, Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš, Vizantijski bulevar 9/6, 18 000 Niš, odnosno predajom pismenog podneska neposredno u poslovnim prostorijama Provajdera koje se nalaze na adresi Vizantijski bulevar 9/6 u Nišu.

**3.2.** U slučaju da korisnik ima svojstvo potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, prigovor se, pored načina navedenih u tački 3.1, podnosi i usmeno u poslovnim prostorijama Provajdera koje se nalaze na adresi Vizantijski bulevar 9/ 6 u Nišu, u kom slučaju će Provajder o podnetom prigovoru sačiniti zapisnik; Telefonskim putem; Pozivanjem brojeva telefona Korisničkog servisa +381 18 200736, + 381 18 200737; Putem zvanične e-mail adrese Provajdera: office@netnet, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa.

**3.3.** Provajder je dužan da korisniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije - prigovora, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

**3.4.** Provajder je dužan da vodi evidenciju primljenih prigovora/ reklamacija u pisanoj ili elektronskoj formi i da istu čuva najmanje 2 ( *dve* ) godine od dana podnošenja prigovora.

### **4.**

**4.1.** Bez obzira i nezavisno od podnetog prigovora, korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako korisnik osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja 3 ( *tri* ) meseca koji su predhodili periodu na koji se prigovor odnosi.

**4.2.** Korisniku koji je izvršio obavezu plaćanja u skladu sa tačkom 4.1. Provajder neću obustaviti pružanje usluge do isteka roka za pokretanje vansudskog ili parničnog postupka u skladu sa tačkom 5.7. ovog pravilnika, odnosno do pravnosnažnog okončanja tih postupaka.

### **5.**

**5.1.** Provajder je dužan da bez odlaganja postupi po podnetom prigovoru i odgovori korisniku u roku ne dužem od 15 ( *petnaest* ) dana od dana prijema prigovora, osim u slučaju kada korisnik u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ima status potrošača, u kom slučaju rok za odgovor na prigovor iznosi ( *osam* ) dana.

**5.2.** Odgovor korisniku po podnetom prigovoru Provajder će dostaviti pisanim putem, na adresu prebivališta/sedišta navedenu u Korisničkom ugovoru, odnosno elektronskim putem na e-mail adresu korisnika.

**5.3.** Odgovor Provajdera sadrži odluku o osnovanosti samog prigovora ( da li prihvata prigovor - reklamaciju ), izjašnjenje o zahtevu korisnika i konkretan predlog i rok za rešavanje po prigovoru a koji rok ne može biti duži od 15 ( *petnaest* ) dana od dana podnošenja reklamacije.

**5.4.** U naročito složenim slučajevima, ukoliko Provajder iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu korisnika u roku iz tačke 5.3, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje po prigovoru - reklamaciji obavesti korisnika i navede rok u kome će podneti prigovor biti rešen.

**5.5.** Produžavanje roka za rešavanje po prigovoru - reklamaciji u skladu sa tačkom 5.4. je moguće samo jednom.

**5.6.** U slučaju osnovanosti prigovora na iznos kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, odnosno ukoliko se po prigovoru utvrdi da je kvalitet pruženih usluga niži od propisanog ili da je prekid u pružanju usluga trajeo duže od 48 ( *četrdeset i osam* ) sati iz razloga koji su na strani Provajdera, račun korisnika će biti umanjen srazmerno nedostatku pružene usluge, uzimajući u obzir broj dana i časova nekorišćenja usluge, procentualno umanjene ugovorenog kvaliteta usluge, kao i ostale okolnosti od značaja za konkretan slučaj.

**5.7.** U slučaju da je račun za uz uslugu na koju se prigovor odnosi plaćen, utvrđeni iznos biće odobren kao akontacija za naredni račun/ račune, odnosno vraćen korisniku na njegov zahtev.

**5.8** Povraćaj novca korisniku - bez obzira na osnov vraćanja, Provajder iz tehničkih razloga može izvršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnika koji on u tu svrhu dostavi.

**5.9.** U slučaju da korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, može se u skladu sa zakonom, u roku od 15 ( *petnaest* ) dana od dana prijema odgovora, odnosno od dana isteka roka za odgovor, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

## **6.**

**6.1.** Provajder neće biti odgovoran u slučaju da je do nedostatka, odnosno nesaobraznosti u pružanju usluga došlo krivicom korisnika, odnosno ukoliko je odgovornost Provajdera isključena odredbama opštih i posebnih uslova, korisničkog ugovora i odredbama pozitivnih zakonskih propisa.

## **7.**

**7.1.** U pogledu zaštite prava korisnika, na sve što nije uređeno ovim pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe važećih zakonskih i podzakonskih propisa iz domena zaštite potrošača i elektronskih komunikacija, kao i odredbe opštih i posebnih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga donetih od strane Provajdera.

## **8.**

**8.1.** Ovaj pravilnik objavljen je na zvaničnoj internet strani Provajdera i vidno istaknut u poslovnim prostorijama u kojima Provajder nudi svoje usluge.

U Nišu, dana 01.01.2018. god.

