

PREDUZEĆE ZA TELEKOMUNIKACIJE “SMILEY TV” D.O.O., VRŠAC

**PRAVILNIK
O REŠAVANJU PRIGOVORA/ REKLAMACIJA
KORISNIKA NA USLUGE SMILEY TV-A**

Vršac, Septembar 2014 godine

Na osnovu člana 18. Ugovora o osnivanju Preduzeća za telekomunikacije SMILEY TV d.o.o. iz Vršca, i na osnovu Zakona o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS br. 62/14) i Zakona o elektronskim komunikacijama (Službeni glasnik RS br. 45/10, br. 44/2010, 60/2013- odluka US i 62/2014), direktor **Preduzeća za telekomunikacije SMILEY TV d.o.o. iz Vršca, Beogradski put bb (u daljem tekstu: Smiley TV)**, dana 18.09.2014. godine donosi

P R A V I L N I K

O NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA/ REKLAMACIJA KORISNIKA USLUGE SMILEY TV-A

PREDMET

Član 1.

Ovim Pravilnikom (u daljem tekstu: **Pravilnik**) bliže se uređuju uslovi, način i postupak podnošenja (ulaganja) prigovora/reklamacija fizičkih i pravnih lica - korisnika usluga Preduzeća za telekomunikacije „Smiley TV “ doo Vršac i način rešavanja prigovora/reklamacija

PRAVA KORISNIKA

Član 2.

Korisnik je fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahteva javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu.

Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana dospeća računa za plaćanje uloži prigovor/reklamaciju na iznos računa.

Ukoliko se prigovor/reklamacija korisnika odnosi na deo iznosa za plaćanje, korisnik ostaje u obavezi da plati nesporni deo računa, a u slučaju da je korisnik uložio prigovor/reklamaciju na račun u celini, obavezan je da plati prosečan iznos mesečnog računa za tri meseca koja prethode mesecu na koji se odnosi osporeni račun.

Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana pružanja usluge uloži prigovor/reklamaciju na kvalitet usluge.

Istekom navedenog roka prigovor/reklamacija se ne mora uzeti u razmatranje.

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA/REKLAMACIJE

Član 3.

Prigovore/reklamacije na iznos računa i na kvalitet usluga, korisnik podnosi ili telefonom, elektronskim ili pisanim putem na adresu sedišta Smiley TV-a, elektronski na e-mail adresu: info@smileytv .rs ili telefonom pozivanjem kontakt centra na broj 062 802 02 02.Prilikom

podnošenja prigovora/reklamacije, potrebno je da korisnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge.

Fizičko lice koje ulaže prigovor/reklamaciju dostavlja na uvid odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta, a ukoliko se prigovor/reklamacija fizičkog lica podnosi telefonskim putem odnosno na e-mail adresu korisnik se identifikuje navodeći broj ugovora i datum njegovog potpisivanja. Ukoliko reklamaciju/prigovor u ime fizičkog lica podnosi advokat potrebno je da dostavi punomoćje ili drugo fizičko lice, korisnik mora da ga ovlasti specijalnim punomoćjem na podnošenje reklamacijem overenim od strane javnog beležnika ovlastio.

U slučaju kada se prigovor/reklamacija podnosi u ime korisnika koje je pravno lice, ulaže ga ovlašćeno lice tog korisnika, na potpisanom i pečatom overenom memorandumu, odnosno uz dostavljanje ovlašćenja overenog od strane zakonskog zastupnika pravnog lica.

Nakon ulaganja prigovora/reklamacije, korisnik će u pisanoj ili elektronskoj formi dobiti potvrdu – delovodni broj pod kojim je reklamacija/prigovor zaveden u evidenciji primljenih reklamacija Smiley TV-a.

NAČIN I ROK ZA REŠAVANJE PRIGOVORA/REKLAMACIJA

Član 4.

Obaveštenje o rešenju prigovora/reklamacije korisniku dostavlja nadležna služba koja se bavi poslovima brige o korisnicima- Korisnički servis Smiley TV-a.

Prigovor će biti rešen, odnosno korisniku će odgovor u vezi sa uloženim prigovorom/reklamacijom biti dostavljen najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora/reklamacije za korisnike koja su pravna lica, o čemu će korisnik biti obavešten pisanim putem ili na drugi način ukoliko ga je korisnik naznačio u svom zahtevu, osim ukoliko korisnik ima svojstvo potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača (fizičko lice) u kom slučaju je rok za odgovor na prigovor 8 dana.

Kao prvi dan roka iz prethodnog stava ovog člana, roka određenog na dane, smatra se prvi dan posle dana prijema validne dokumentacije od strane Smiley TVa.

Ako poslednji dan roka iz drugog stava ovog člana pada na državni praznik, dane vikenda, ili u neki drugi neradni dan, rok za odgovor po reklamaciji ističe protekom prvog narednog radnog dana.

Ukoliko je za rešavanje reklamacije/prigovora neophodno pribaviti detaljnije informacije od drugih službi Smiley TV-a odnosno od trećih lica izvan Smiley TV-a, korisnik će blagovremeno o istom biti obavešten. Odgovor na reklamaciju/prigovor korisnika sadrži odluku da li se prigovor/reklamacija prihvata, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora/reklamacije.

Rok za rešavanje prigovora/reklamacija ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za uređaje/tehničku robu od dana podnošenja reklamacije/prigovora.

Odgovor na reklamaciju/prigovor korisnika će biti u pisanoj ili elektronskoj formi, putem SMS poruke, na email adresu ili evidentiranu u bazi podataka Smiley TV-a.

Ukoliko je iz objektivnih razloga Smiley TV sprečen da udovolji zahtevu korisnika u dogovorenom roku, obaveštava korisnika o potrebnom dodatnom roku za rešavanje reklamacije/prigovora korisnika.

Korisnik je u obavezi da u roku od tri dana od prijema obaveštenja iz prethodnog stava ovog člana, dostavi svoju pisanu saglasnost, a u slučaju da istu ne dostavi smatraće se da je prihvatio dodatni rok za rešavanje prigovora/reklamacije.

Član 5.

Ukoliko je reklamacija/prigovor korisnika osnovan/a, korisnik ima pravo na otklanjanje nedostataka u skladu sa Opštim uslovima za pružanje usluga Smiley TV-a.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, pored ostalih prava koje ima u skladu sa zakonom, može se u roku od 15 dana po prijemu odgovora, odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

Ukoliko nije moguće otkloniti konstatovani nedostatak u smislu prethodnog stava, Korisnik usluga ima pravo na vraćanje plaćenog iznosa ili smanjenje cene računa srazmerno nedostatku izvršene usluge, odnosno kupljene tehničke robe.

Korisnik usluga može da ostvari prava iz ovog člana pod uslovom da nedostatak nije nastao njegovom krivicom ili da odgovornost za nedostatak nije isključena Pretplatničkim ugovorom ili Opštim uslovima o zasnivanju pretplatničkog odnosa i korišćenju usluga Smiley TV-a koji su sastavni deo Pretplatničkog ugovora.

OSTALE ODREDBE

Član 6.

Smiley TV je dužan da vodi evidenciju primljenih prigovora/reklamacija u pisanoj ili elektronskoj formi i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija/prigovora. Dokumentacija se čuva u pisanoj formi, u arhivi, ili u elektronskoj formi u odgovarajućoj aplikaciji

Član 7.

Odredbe Pravilnika usklađivaće se sa eventualnim izmenama regulatornog okvira u oblasti zaštite potrošača i elektronskih komunikacija.

U pogledu zaštite prava korisnika, na sve što nije uređeno Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe važećih zakonskih i podzakonski propisa iz domena zaštite potrošača,elektronskih komunikacija kao i odredbe važećih Opštih uslova za pružanje usluga Smiley TV-a.

Član 8.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Za sprovođenje Pravilnika zadužuju se službe Korisničkog servisa Smiley TV-a i ovlašćena lica Smiley TV-a.

Za Smiley TV,
Direktor