

**NETNET TELEKOM D.O.O.**

Sedište: Niš, Vizantijski bulevar 9
lok. 12

Matični br.: 21073989

PIB: 108821102

Tel. 018/200-736 018/200-737

email: office@netnet.rs

Poslovni račun: 220-135441-05

Procredit Bank

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 Netnet telekom D.O.O. Niš od 01.11.2016. godine, operator elektronskih komunikacionih usluga, Netnet telekom D.O.O. Niš iz Niša, Vizantijski bulevar 9/ 12, donosi

PRAVILNIK O NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA - REKLAMACIJE KORISNIKA**1.**

1.1. Ovim pravilnikom bliže se uređuju uslovi, način i postupak podnošenja i rešavanja prigovora, fizičkih i pravnih lica - korisnika elektronskih komunikacionih usluga operatora elektronskih komunikacija, privrednog društva Netnet Telekom DOO Niš, sa adresom :
Vizantijski bulevar 9/ 12

2.

2.1. Korisnik može operatoru podneti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge odnosno na kvalitet pružene usluge.

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.

2.3. U slučaju neblagovremenog prigovora operator nije u obavezi da podneti prigovor uzme u razmatranje

3.

3.1. Korisnik prigovor podnosi u pisanoj formi na adresu operatora, Netnet telekom doo Niš, Vizantijski bulevar 9/12, 18000 Niš, odnosno predajom pismenog podneska neposredno u poslovnim prostorijama operatora koje se nalaze na adresi Vizantijski bulevar 9/12 u Nišu.

3.2. U slučaju da korisnik spada u kategoriju potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, prigovor se, pored načina navedenih u tački 2.1, podnosi i usmeno u poslovnim prostorijama operatora koje se nalaze na adresi Vizantijski bulevar 9/12 u Nišu, u kom slučaju će operator o podnetom prigovoru sačiniti zapisnik, telefonskim putem, pozivanjem brojeva telefona Korisničkog servisa +381 18 200736, + 381 18 200737, odnosno putem zvanične e-mail adrese operatora: office@netnet.

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. operator neću obustaviti pružanje usluge do isteka roka za pokretanje vansudskog ili parničnog postupka u skladu sa tačkom 8.1, odnosno do pravnosnažnog okončanja tih postupaka.

5.

5.1. Opetator će blagovremeni prigovor korisnika uzeti u razmatranje, postupiti po njemu i odgovoriti korisniku u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, osim u slučaju kada korisnik spada u kategoriju potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, u kom slučaju rok za odgovor na prigovor iznosi 8 (osam) dana.

5.2. Odgovor korisniku po podnetom prigovoru operator će dostaviti pisanim putem, na adresu prebivališta/ sedišta navedenu u Korisničkom ugovoru, odnosno na drugi način ako je korisnik tako naznačio u svom zahtevu.

5.3. Odgovor operatora, pored odluke o osnovanosti samog prigovora, odnosno razloga zbog kojih se isti odbija, pouke o mogućnosti obraćanja RATEL-u, odnosno pokretanju vansudskog i parničnog postupka pred nadležnim sudom, sadrži, u slučaju njegove osnovanosti, i iznos srazmernog umanjenja računa korisnika utvrđen u skladu sa tačkom 6. ovog pravilnika, kao i izjašnjenje o drugim zahtevima korisnika.

6.

6.1. U slučaju osnovanosti prigovora na kvalitet pruženih usluga, odnosno ukoliko se utvrdi da je kvalitet pruženih usluga niži od propisanog, odnosno da je prekid u pružanju usluga trajao duže od 48 (četrdeset i osam) sati iz razloga koji su na strani operatora u skladu sa Opštim uslovima, korisnik ima pravo na umanjenje računa srazmerno utvrđenom iznosu (naknada štete).

6.2. Iznos srazmernog umanjenja računa korisnika u slučaju kada je kvalitet usluge niži od ugovorenog i propisanog, operator utvrđuje na osnovu predhodno utvrđene razlike između ugovorenog i pruženog kvaliteta usluge izraženog u procentima, i broja dana u kojima je korisniku pružana usluga smanjenog kvaliteta, a za koji je iznos operator dužan da umani račun korisnika.

6.3. Iznos srazmernog umanjenja računa korisnika u slučaju kada je prekid u pružanju usluga trajao duže od 48 (četrdeset i osam) sati iz razloga koji su na strani operatora u skladu sa Opštim uslovima, operator utvrđuje na osnovu broja dana trajanja prekida, računajući od isteka roka od 48 (četrdeset i osam) sati i broja dana u kalendarskom mesecu u kome usluga nije pružana, a za koji iznos je operator dužan da umani račun korisnika.

7.

7.1. U slučaju da račun po kome je korisnik ostvario pravo na srazmerno umanjenje nije plaćen, korisnik je dužan da isplati iznos utvrđen nakon srazmernog umanjenja u skladu sa tačkom 6. ovog pravilnika.

7.2. U slučaju da je račun plaćen, iznos srazmernog umanjenja utvrđenog u skladu sa tačkom 6. ovog pravilnika, biće odobren korisniku kao akontacija za naredne račune, odnosno vraćen Korisniku na njegov zahtev.

7.3. Povraćaj novca korisniku u skladu sa tačkom 7.2, operator, iz tehničkih razloga može izvršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnik, koji on u tu svrhu dostavi operatoru.

7.4 Rok za povraćaj novca korisniku je 30 (trideset dana) od dana prijema zahteva, s tim što se može produžiti u slučaju neblagovremenog, odnosno neurednog dostavljanja podataka o računu korisnika.

8.

8.1. U slučaju da po dobijanju odgovora operatora, korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, korisnik se u skladu sa zakonom, može u roku od 15 dana od dana prijema odgovora operatora, odnosno od dana isteka roka za odgovor, obratiti RATEL - u ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora, odnosno pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

9.

9.1. Operator neće biti od odgovoran za pružanje usluga nižeg kvaliteta od ugovorenog i propisanog, odnosno za prekide u pružanju usluga iz razloga predviđenih opštim uslovima i pozitivnim poropisima.

10.

10.1. 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 operatora.

11.

11.1. Ovaj pravilnik objavljen je na zvaničnoj internet strani operatora i vidno istaknut u poslovnim prostorijama au kojima operator nudi svoje usluge.

U Nišu, 01.11.2016. godine