

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS br. 73/10) i Zakona o elektronskim komunikacijama (Službeni glasnik RS br.45/10), Direktor privrednog društva Telenor d.o.o. donosi

TELENOR d.o.o.

Broj-Number 215/49/11

Datum-Date 18. 02. 2011.

BEOGRAD-BELGRADE

PRAVILNIK

O REŠAVANJU REKLAMACIJA KORISNIKA NA USLUGE TELENOR d.o.o.

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se uslovi, način i postupak podnošenja i rešavanja reklamacija korisnika usluga GSM mreže javnih mobilnih telekomunikacija Privrednog društva Telenor d.o.o. Beograd, sa sedištem u ulici Omladinskih brigada 90, Novi Beograd.

Član 2.

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

II PRAVA KORISNIKA NA REKLAMACIJU

Član 3.

Korisnik usluga ima pravo na podnošenje reklamacije na izvršene usluge Telenor d.o.o. u skladu sa zakonom i ovim Pravilnikom.

Korisnik usluga ima pravo na reklamaciju na izvršenu uslugu u roku od od 30 (trideset) dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru/reklamaciji na iznos računa, odnosno 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru/reklamaciji na kvalitet usluge.

Korisnik usluga je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

Istekom roka iz stava 2 ovog člana, Korisnik usluga gubi pravo na podnošenje reklamacije.

III NAČIN PODNOŠENJA REKLAMACIJE

Član 4.

Korisnik usluga može podneti reklamaciju isključivo pisanim putem. Prigovor ili reklamacija će se smatrati validnom ukoliko je uz istu priložena fotokopija važeće lične karte ili pasoša snabdevena potpisom podnosioca reklamacije čiji su podaci identični sa podacima u sistemu Telenora.

U slučaju da reklamaciju izjavljuje pravno lice, ista će se smatrati validnom, ukoliko je napisana na memorandumu pravnog lica, pečatirana i potpisana od strane ovlašćenog zastupnika pravnog lica.

Reklamacija pravnog lica može se, uz odgovarajuće ovlašćenje i pod uslovima iz prethodnog stava, uputiti i od strane lica koje je za to ovlastio zastupnik pravnog lica, U ovom slučaju je neophodno dostaviti i fotokopiju važeće lične karte ovlašćenog lica.

Pisanim putem, reklamacija se podnosi:

- putem faksa na broj 063/9001;
- poštom na adresu Telenor d.o.o. za Službu za reklamacije, Beograd, Omladinskih brigada 90;
- elektronskom poštom na adresu reklamacije@telenor.rs;
- u prodajnim objektima Telenor d.o.o.;
- putem zvaničnog sajta www.telenor.rs, na stranici Službe za reklamacije;

IV POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 5.

Odluku po reklamaciji Korisnika usluga donosi Služba za reklamacije Privrednog društva Telenor d.o.o..

Član 6.

Rok za donošenje odluke po podnetoj pisanoj reklamaciji iz člana 3 ovog Pravilnika iznosi 15 (petnaest) dana od dana prijema reklamacije podnete od strane Korisnika usluga.

Kao prvi dan roka iz prethodnog stava (roka određenog na dane) uzima se prvi dan posle dana prijema validne reklamacije od strane Privrednog društva Telenor d.o.o. Beograd.

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

Član 7.

U slučaju da je Korisnik usluga podneo reklamaciju za čije rešavanje i obrazloženje odgovora je potrebno pribaviti izveštaje i/ili informacije od trećih lica izvan Telenor d.o.o., Telenor može o navedenoj okolnosti bez odlaganja obavestiti Korisnika usluga, pri čemu će o samom ishodu podnete reklamacije Korisnika usluga obavestiti po pribavljanju neophodnih izveštaja i/ili informacija.

Član 8.

O odluci koja je doneta po reklamaciji Korisnika usluga, Telenor d.o.o. će obavestiti Korisnika pisanim putem.

Član 9.

Ukoliko je reklamacija Korisnika usluga osnovana, Korisnik usluga ima pravo na otklanjanje konstatovanog nedostatka.

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

Korisnik usluga može da ostvari prava iz ovog člana pod uslovom da nedostatak nije nastao njegovom krivicom ili da odgovornost za nedostatak nije isključena Opštim uslovima Ugovora o pretplatničkom odnosu i korišćenju usluga GSM mreže javnih mobilnih telekomunikacija Telenor d.o.o. koji su sastavni deo Pretplatničkog ugovora.

V ZAVRŠNE ODREDBE

Član 10.

Telenor d.o.o. će sa ovim Pravilnikom uskladiti interne procedure rada Službe korisničkog servisa, Službe za reklamacije i ovlašćenih lica Telenor d.o.o.

Član 11.

Telenor d.o.o. zadržava pravo da, u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja, i prema svojoj poslovnoj politici, vrši izmene i dopune ovog Pravilnika, u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Član 12.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika, stavlja se van snage Pravilnik o rešavanju reklamacija potrošača na usluge Telenor d.o.o br. 293/159/10 od 08.06.2010.godine.

Za sprovođenje Pravilnika zadužuju se Služba Korisničkog servisa Telenor d.o.o., Služba za reklamacije i ovlašćena lica Telenor d.o.o.



Kjell-Morten Johnsen, CEO