

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 Miloš Knežević preduzetnik Hall Systems kablovska telekomunikacija, iz Bačke Palanke ul. Jugoslovenske armije 33, 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 operatera Hall Systems iz Bačke Palanke, Jugoslovenske armije 33.

2.

2.1. Korisnik može operateru 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 operatera, Hall Systems kablovska telekomunikacija, Jugoslovenske armije 33, 21400 Bačka Palanka, odnosno predajom pismenog podneska neposredno u poslovnim prostorijama operatera koje se nalaze na adresi Jugoslovenske armije 33 u Bačkoj Palanci.

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 operatera koje se nalaze na adresi Jugoslovenske armije 33 u Bačkoj Palanci, u kom slučaju će operater o podnetom prigovoru sačiniti zapisnik; telefonskim putem, pozivanjem brojeva telefona Korisničkog servisa +381 21 752345, +381 800 444117; putem zvanične e-mail adrese operatera: hallsys@hallsys.net, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa.

3.3. Operater 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. Operater 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.

PIB: 101921256
Tel. 021/752-345
email: hallsys@hallsys.net
Poslovni račun: 160-157296-93 Banka Intesa

4.2. Korisniku koji je izvršio obavezu plaćanja u skladu sa tačkom 4.1. operater neće 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. Opetater će odgovoriti korisniku na podneti prigovor i po mogućnosti isti rešiti u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema prigovora, osim u slučaju kada korisnik ima svojstvo potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, u kom slučaju rok iznosi 8 (osam) dana.

5.2. Odgovor korisniku po podnetom prigovoru operater 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 operatera 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 30 (trideset) dana od dana podnošenja reklamacije.

5.4. U naročito složenim slučajevima, ukoliko operater 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 da korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, pored ostalih prava koja ima u skladu sa zakonom, može se u roku od 15 (petnaest) dana po prijemu odgovora, odnosno isteka roka za dostavljanje odgovora, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronke komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

6.

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

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 operatera.

8.

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