



#### **Teamnet Media doo Novi Sad**

Sedište: Novi Sad, Zmaj Ognjena Vuka 18, Matični br.: 21207136

PIB: 109593246 Tel. 021/3270000 email: teamnetmedia@gmail.com Poslovni

račun: 145-24949-12 ExpoBank

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 Teamnet Media doo Novi Sad od 01.11.2016. godine, operator elektronskih komunikacionih usluga, Teamnet Media doo Novi Sad iz Novog Sada, Zmaj Ognjena Vuka 18, 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 Teamnet Media doo Novi Sad, sa adresom : Zmaj Ognjena Vuka 18, Novi Sad.

#### **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, Teamnet Media doo Novi Sad, Zmaj Ognjena Vuka 18, 21000 Novi Sad.

**3.2.** U slučaju da korisnik podnosi prigovor, a spada u kategoriju potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, operator će o podnetom prigovoru sačiniti zapisnik, telefonskim putem, pozivanjem brojeva telefona Korisničkog servisa +381 21 3270000, odnosno putem zvanične e-mail adrese operatora: teamnetmedia@gmail.com.

#### 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 prethodili 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 pravosnažnog okončanja tih postupaka.

#### 5.

**5.1.** Operator 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 umanjí 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 umanjí 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 odговорan 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 u kojima operator nudi svoje usluge.

U Novom Sadu, 01.11.2018. godine