

**TELENOR d.o.o.**
 Broj-Number 40/183/21  
 Datum-Date 08-07-2021  
**BEOGRAD-BELGRADE**

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 privrednog društva Telenor d.o.o. Beograd donosi

**PRAVILNIK  
O REŠAVANJU PRIGOVORA/REKLAMACIJA KORISNIKA NA USLUGE Telenor  
Beograd**

**I OSNOVNE ODREDBE**

**Član 1.**

Ovim Pravilnikom uređuju se uslovi, način i postupak podnošenja i rešavanja prigovora/reklamacije (u daljem tekstu: reklamacija) korisnika usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže Privrednog društva Telenor d.o.o. Beograd, sa sedištem u ulici Omladinskih brigada 90, Novi Beograd (U daljem tekstu: Telenor).

**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 Telenora u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, Zakonom o zaštiti potrošača i ovim Pravilnikom.

Korisnik usluga ima pravo na reklamaciju na izvršenu uslugu u roku od 30 (trideset) dana od dana dospeća računa za uslugu, ako se reklamacija odnosi na iznos računa, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge, ako se reklamacija odnosi 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 reklamacija odnosi.

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

**III NAČIN PODNOŠENJA REKLAMACIJE**

**Član 4.**

Korisnik usluga, fizičko lice, može podneti reklamaciju na pruženu uslugu ili kupljeni uređaj usmenim putem na bilo kom prodajnom mestu Telenora na mestu koje je posebno označeno za prijem reklamacija ili telefonom, elektronskim ili pisanim putem uz obaveznu oznaku broja ugovora i/ili korisničkog broja na koji se reklamacija odnosi odnosno uz predaju uređaja koji se reklamira i predaju kopije pretplatničkog ugovora/aneksa pretplatničkog ugovora ili drugog dokaza o kupovini uređaja. Ukoliko je podnosilac reklamacije pravno lice, ista se može uputiti isključivo pisanim ili elektronskim putem.

Reklamacija fizičkog lica će se smatrati validnom ukoliko je ista podneta lično od strane korisnika sa kojim je zaključen pretplatnički ugovor, advokata koga je ovlastio korisnik,



odnosno trećeg lica koje je korisnik specijalnim punomoćjem overenim od strane javnog beležnika ovlastio na podnošenje reklamacije.

U slučaju da reklamaciju izjavljuje pravno lice, ista će se smatrati validnom, ukoliko je 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 trećeg lica koje je za to ovlastio zastupnik pravnog lica.

Reklamacija neregistrovanog prepaid korisnika treba da sadrži ime i prezime, adresu prebivališta/boravišta korisnika na koju će biti poslat odgovor na reklamaciju.

*Pisanim putem*, reklamacija se podnosi:

- elektronskim putem, popunjavanjem forme:  
<https://www.telenor.rs/sr/privatni/podrska/reklamacije/>
- u prodajnim objektima Telenor d.o.o.;
- poštom na adresu Telenora za Službu za reklamacije, Beograd, Omladinskih brigada 90;

*Usmenim putem* za korisnike fizička lica reklamacija se podnosi:

- Pozivom kontakt centra na broj 063/9000
- u prodajnim objektima Telenor d.o.o.

Na osnovu izjavljene reklamacije, korisniku će u elektronskoj ili pisanoj formi, biti izdata potvrda odnosno delovodni broj pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija Telenora.

Svi Prodavci na prodajnim mestima Telenora su ovlašćeni da prime reklamaciju korisnika.

#### **IV POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE**

##### **Član 5.**

O ishodu izjavljene reklamacije, Korisnika obaveštava Služba Korisničkog servisa Telenora.

Ukoliko se reklamacija odnosi na nesaobraznost ili neispravnost mobilnog telefona, modema ili drugog uređaja za bežični prenos podataka u garantnom roku, ovlašćeno lice ili ovlašćeni servis od strane proizvođača dužan je da saobraznost ili ispravnost potvrdi, otkloni ili odobri zamenu uređaja novim. U tom smislu, Telenor će na osnovu izveštaja ovlašćenog lica ili ovlašćenog servisa odgovoriti na reklamaciju.

##### **Član 6.**

Rok za donošenje odluke po podnetoj pisanoj reklamaciji iz člana 3. ovog Pravilnika, je 8 (osam) danaza korisnike koji su fizička lica, odnosno 15 (petnaest) dana od dana prijema Reklamacije za korisnike koji su pravna lica.

Kao prvi dan roka iz prethodnog stava (roka određenog na dane) smatra se prvi dan posle dana prijema validne reklamacije od strane Telenora.

Ako poslednji dan roka iz prvog stava ovog člana pada na državni praznik, dane vikenda, ili u neki drugi neradan dan, rok za odgovor 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 Telenora, 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 ishodu izjavljene reklamacije, Telenor će Korisnika obavestiti u pisanoj ili elektronskoj formi, putem SMS poruke, na imejl adresu ili adresu evidentiranu u bazi podataka Telenora.

Izuzetak od prethodnog stava predstavlja odgovor na reklamaciju deaktiviranog i/ili neregistrovanog Korisnika usluga, koji se dostavlja na adresu označenu u reklamaciji. Ukoliko neregistrovani korisnik uz reklamaciju ne navede adresu prebivališta na koju može biti dostavljen odgovor na reklamaciju, isti će biti obavešten u zakonskom roku putem SMS da dodje u najbliži maloprodajni objekat Telenora i preuzme odgovor na reklamaciju.

#### **Član 9.**

Ukoliko je reklamacija Korisnika usluga osnovana, Korisnik usluga ima pravo na otklanjanje konstatovanog nedostatka. Telenor će u roku od 15 dana od dana izjavljivanja reklamacije ukoliko se radi o izjavljenoj reklamaciji na pruženu uslugu, odnosno 30 dana ukoliko se reklamacija odnosi na kupljenu tehničku robu, otkloniti uzrok reklamacije, ukoliko je reklamacija osnovana.

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 pružanja i korišćenja usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži Telenora koji su sastavni deo Pretplatničkog ugovora.

### **V KOMISIJA ZA REŠAVANJE REKLAMACIJA**

#### **Član 10.**

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, formira se Komisija za rešavanje reklamacija, korisnika-fizičkih lica (U daljem tekstu: Komisija).

Komisija ima 3 člana, od kojih su 2 člana predstavnici-zaposleni Telenora, a 1 član je član udruženja ili saveza za zaštitu potrošača.

#### **Član 11**

Nadležnosti komisije su:

- vršenje nadzora nad rešavanjem reklamacija korisnika fizičkih lica od strane Korisničkog servisa Telenora;
- daje načelna uputstva za rešavanje reklamacija korisnika-fizičkih lica Službi Korisničkog servisa Telenora.



## VI ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 13.

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

### Član 14.

Telenor 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.

Telenor je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija u pisanoj ili elektronskoj formi i da je čuva najmanje 2 godine od dana podnošenja Reklamacije korisnika.

### Član 15.

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. 286/214/12 od 01.08.2012.godine.

Na sve što nije regulisano ovim Pravilnikom za korisnike koji su fizička lica, primenjuje se Zakon za zaštitu potrošača kao i odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama, za korisnike pravna i fizička lica.

Za sprovođenje Pravilnika nadležni su Služba za naprednu podršku korisnicima.

**TELENOR d.o.o.**

**Direktor Marijan Mike Michel**