



AGENCIJA ZA TELEKOMUNIKACIONE USLUGE W-LINK
Revolucije bb, 36320 Tutin, Srbija
Matični broj: 63666874, PIB: 108738666, Šifra delatnosti:6020
Račun: 205-214823-87 telefon: 0698050370

U skladu sa članom 82 Zakona o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS" broj 88/2021)
Direktor W-LINK. Tutin, ul Revolucije bb, Tutin, Republika Srbija dana 09.04.2024. donose:

Odluku o formiranju Komisije za rešavanje reklamacija korisnika

I Obrazuje se Komisija za rešavanje reklamacija korisnika fizičkih lica (u daljem tekstu: Komisija). Komisija ima 3 člana, od kojih su: 2 člana predstavnici-zaposleni W-LINK, a 1 član je član udruženja iii saveza za zaštitu potrošača iz člana 132 Zakona o zaštiti potrošača. Članovi komisije su lica iz Priloga 1 ove odluke koji je sastavni deo ove odluke.

II Mandat članova Komisije je godinu dana, s tim što isti mogu biti imenovani ponovo za članove komisije.

III Članovi Komisije iz stava 1 ove Odluke mogu biti razrešeni od strane direktora W-LINK Tutin u svakom trenutku i bez navodenja razloga. Direktor W-LINK Tutin će u tom slučaju imenovati nove članove Komisije.

IV Članstvo u Komisiji svakog od članova iz stava 1 ove odluke prestaje:

- Ostavkom
- Razrešenjem
- Istekom mandata

V Nadležnosti Komisije su:

- Vršenje nadzora nad rešavanjem reklamacija korisnika fizičkih lica od strane korisničkog servisa W-LINK Tutin
- Zauzimanje načelnih stavova u pogledu rešavanja većeg broja reklamacija iste vrste (ukoliko se povodom usluge iii robe koju pruža odnosno prodaje W-LINK Tutin uloži više od 10 reklamacija iste vrste)
- Daje načelna uputstva za rešavanje reklamacija korisnika-fizičkih lica Službi koričnickog servisa W-LINK

VI Komisija donosi odluke većinom glasova. Komisija se sastaje najmanje jednom u tri meseca, a po potrebi i više puta. Komisija ima predsednika komisije, koji rukovodi radom komisije i koga biraju članovi komisije, na prvom sastanku koji komisija održi. Predsednik komisije potpisuje akte komisije. Predsednik komisije organizuje sastanke komisije na svoju inicijativu ili inicijativu drugih članova komisije.

Sektor Korisničkog servisa podnosi izveštaj o radu Komisije na mesečnom nivou. Komisija će o svim preduzetim radnjama sačiniti izveštaj.

VII Ova odluka stupa na snagu danom potpisivanja.

U Tutinu, dana 03.04.2024.

.....
Sead Kačapor, Direktor

PRILOG 1 – Članovi Komisije:

1. Refik Salihović

Šef servisne službe

2. Sabina Avdović

Rad sa klijentima

3. Zoran Nikolić (NOPS)

Nacionalna organizacija potrošača Srbije