



P R A V I L N I K

o načinu rešavanja prigovora/reklamacija korisnika usluga W-LINK doo i formiranju i radu Komisije za rešavanje prigovora/reklamacija

PREDMET

Član 1.

Ovim Pravilnikom (u daljem tekstu: Pravilnik) bliže se uređuju uslovi, način i postupak podnošenja (ulaganja) prigovora/reklamacija fizičkih i pravnih lica - korisnika usluga W-LINK, sa sedištem na adresi Revolucije bb, Tutin, način rešavanja prigovora/reklamacija kao i nadležnosti Komisije za rešavanje reklamacija/prigovora korisnika fizičkih lica koja će se formirati saglasno Pravilniku.

PRAVA KORISNIKA

Član 2.

Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana dospeća računa za plaćanje uloži prigovor/reklamaciju na iznos računa. Ukoliko se prigovor/reklamacija korisnika odnosi na deo iznosa za plaćanje, korisnik ostaje u obavezi da plati nesporni deo računa, a u slučaju da je korisnik uložio prigovor/reklamaciju na račun u celini, obavezan je da plati prosečan iznos mesečnog računa za tri meseca koja prethode mesecu na koji se odnosi osporeni račun.

Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana pružanja usluge uloži prigovor/reklamaciju na kvalitet usluge. Istekom navedenog roka prigovor/reklamacija se ne mora uzeti u razmatranje.

NAČIN PODNOŠENJA (ULAGANJA) PRIGOVORA/REKLAMACIJE

Član 3.

Prigovore/reklamacije na iznos računa i na kvalitet usluga, korisnik podnosi u pisanoj formi, u poslovnici ili na adrese:

Poslovni korisnici (pravna lica):

W-LINK

Revolucije bb,

36320 Tutin, i

Privatni korisnici (fizička lica):

W-LINK

Revolucije bb, 36320

Tutin

ili na drugu adresu za ulaganje reklamacija objavljenu na način na koji je objavljen Pravilnik.

Pored načina ulaganja iz prethodnog stava ovog člana Pravilnika, prigovor/reklamacija se može podneti i usmeno u poslovnicama W-LINK Tutin, elektronski na e-mail adresu: info@w-link.rs odnosno telefonom pozivanjem kontakt centra 0698050370.

Prilikom podnošenja prigovora/reklamacije, potrebno je da korisnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge.

Fizičko lice koje ulaže prigovor/reklamaciju dostavlja na uvid odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta, a ukoliko se prigovor/reklamacija fizičkog lica podnosi telefonskim putem odnosno na e-mail adresu korisnik se identifikuje navodeći broj ugovora i datum njegovog potpisivanja.

Ukoliko reklamaciju/prigovor u ime fizičkog lica podnosi advokat potrebno je da dostavi punomoćje.

U slučaju kada se prigovor/reklamacija podnosi u ime korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, ulaže ga ovlašćeno lice tog korisnika, na potpisanom i pečatom overenom memorandumu, odnosno uz dostavljanje ovlašćenja overenog od strane zakonskog zastupnika pravnog lica.

Nakon ulaganja prigovora/reklamacije, korisnik će u pisanoj ili elektronskoj formi dobiti potvrdu – delovodni broj pod kojim je reklamacija/prigovor zaveden u evidenciji primljenih reklamacija W-LINK

NAČIN I ROK ZA REŠAVANJE PRIGOVORA/REKLAMACIJA

Član 4.

Obaveštenje o rešenju prigovora/reklamacije korisniku dostavlja nadležna služba koja se bavi poslovima brige o korisnicima.

Prigovor će biti rešen, odnosno korisniku će odgovor u vezi sa uložnim prigovorom/reklamacijom biti dostavljen najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora/reklamacije, o čemu će korisnik biti obavešten pisanim putem ili na drugi način ukoliko ga je korisnik naznačio u svom zahtevu, osim ukoliko korisnik ima svojstvo potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača (fizičko lice) u kom slučaju je rok za odgovor na prigovor 8 dana.

Ukoliko je za rešavanje reklamacije/prigovora neophodno pribaviti detaljnije informacije od drugih službi W-LINK odnosno od trećih lica izvan W-LINK, korisnik će blagovremeno o istom biti obavešten.

Odgovor na reklamaciju/prigovor korisnika sadrži odluku da li se prigovor/reklamacija prihvata, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora/reklamacije.

Rok za rešavanje prigovora/reklamacija ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za uređaje/tehničku robu od dana podnošenja reklamacije/prigovora.

Ukoliko je iz objektivnih razloga W-LINK doo sprečen da udovolji zahtevu korisnika u dogovorenom roku obaveštava korisnika o potrebnom dodatnom roku za rešavanje reklamacije/prigovora korisnika.

Korisnik je u obavezi da u roku od tri dana od prijema obaveštenja iz prethodnog stava ovog člana, dostavi svoju pisanu saglasnost, a u slučaju da istu ne dostavi smatraće se da je prihvatio dodatni rok za rešavanje prigovora/reklamacije.

Član 5.

Ukoliko je reklamacija/prigovor korisnika osnovan/a, korisnik ima pravo na otklanjanje nedostataka u skladu sa Opštim uslovima za pružanje usluga W-LINK

Ukoliko korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, pored ostalih prava koje ima u skladu sa zakonom, može se u roku od 15 dana po prijemu odgovora, odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

KOMISIJA ZA REŠVANJE PRIGOVORA/REKLAMACIJA KORISNIKA FIZIČKIH LICA

Član 6.

Komisija za rešavanje reklamacija/prigovora fizičkih lica korisnika usluga W-LINK Tutin (u daljem tekstu: Komisija) formira se na osnovu člana 92. stav 2. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“ broj 62/14).

Komisija ima tri člana i mandat Komisije je dve godine.

Direktor W-LINK imenuje i razrešava članove Komisije. Komisiju čine dva člana koja su zaposlena u W-LINK i jedan član iz udruženja/ saveza za zaštitu potrošača u skladu sa navedenim članom i članom 132. Zakona o zaštiti potrošača.

Članstvo u Komisiji prestaje na lični zahtev – ostavkom, razrešenjem od strane direktora W-LINK i istekom mandata s tim da isti članovi mogu biti ponovo imenovani za članove Komisije.

Član 7.

Nadležnost Komisije je da :

- vrši nadzor nad procesom rešavanja prigovora/reklamacija korisnika fizičkih lica saglasno članu 4. Pravilnika;
- neposredno rešava netipične reklamacije/prigovore korisnika fizičkih lica;
- zauzima načelne stavove u pogledu rešavanja većeg broja prigovora/reklamacija iste vrste;
- daje načelna uputstva za rešavanje prigovora/reklamacija korisnika fizičkih lica.

Član 8.

Komisija se sastaje jednom u tri meseca, a po potrebi i češće i donosi odluke većinom glasova.

Članovi Komisije iz svojih redova biraju predsednika Komisije na prvom sastanku.

Predsednik Komisije:

- rukovodi radom Komisije;
- saziva sednice Komisije, na svoj predlog ili po predlogu drugih članova Komisije ili po dostavljenom Izveštaju koji na svakih 15 dana Komisiji dostavlja Služba za upravljanje i podršku u rešavanju prigovora privatnih korisnika, i
- potpisuje odluke i druga akta koja proisteknu iz rada Komisije.

OSTALE ODREDBE

Član 9.

W-LINK je dužan da vodi evidenciju primljenih prigovora/reklamacija u pisanoj ili elektronskoj formi i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija/prigovora.

Dokumentacija se čuva u pisanoj formi, u arhivi poslovnica ili drugih službi gde je prigovor primljen, ili u elektronskoj formi u odgovarajućoj aplikaciji.

Član 10.

Za sprovođenje Pravilnika zadužuje se Direkcija za privatne korisnike koja će sa odredbama Pravilnika uskladiti primenjena interna akta i procedure u oblasti Brige o korisnicima.

Član 11.

Odredbe Pravilnika usklađivaće se sa eventualnim izmenama regulatornog okvira u oblasti zaštite potrošača i elektronskih komunikacija.

U pogledu zaštite prava korisnika, na sve što nije uređeno Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe važećih zakonskih i podzakonski propisa iz domena zaštite potrošača, elektronskih komunikacija kao i odredbe važećih Opštih uslova za pružanje usluga W-LINK

Član 12.

Pravilnik je javno objavljen na zvaničnoj Internet strani W-LINK i dostupan korisnicima u svim poslovnicama W-LINK

Pravilnik se primenjuje po objavljivanju na zvaničnoj Internet strani W-LINK od 03.04.2024. godine.