

На основу члана 11. Одлуке о организовању друштва „ Радијус Вектор “ ДОО Београд ради усклађивања са законом о привредним друштвима од 22.11.2006. године, Председник одбора директора друштва 09.11.2011. године доноси

ПРАВИЛНИК

О ПОСТУПКУ И НАЧИНУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА КОРИСНИКА УСЛУГА

Члан 1.

Овим правилником уређује се право на подношење приговора Корисника услуга друштва „ Радијус Вектор “ ДОО Београд , а у складу са позитивним законским нормама.

Пружалац услуга, друштво „ Радијус Вектор “ ДОО, дужно је да Корисницима у складу са овим Правилником своје услуге пружа континуирано и на начин који обезбеђује прописани квалитет као и да редовно своје Кориснике обавештава о свим условима испоруке и коришћења услуга.

Члан 2.

Корисник услуга је свако правно и физичко лице које користи услуге из званичне Понуде са ценовником друштва “ Радијус Вектор“ ДОО.

Корисник услуга има право да поднесе писмени захтев приговора са образложењем на квалитет пружене услуге, техничку проверу инсталиране терминалне опреме, износ којим је задужен за извршене услуге, неправилан рад запослених Пружаоца услуге и неблаговремено или површно отклањање техничких сметњи, најкасније у року од 30 дана од дана пружања услуге или доспећа рачуна за услугу.

Под писмени захтевом подразумева се обавештење послато путем тржишта писаних и штампаних саопштења, електронске поште или лично предато надлежној служби Пружаоцу услуге– Кориснички центар.

Члан 3.

По пријему приговора у вези свих елемената Корисничког односа, Пружаоц услуге је дужан да без одлагања приступи провери навода поштујући следеће поступке:

- Да утврди тачан датум, време и место прикључења Корисника на кабловско-дистрибуциони систем,
- Да утврди тачан датум и време почетка коришћења услуга,
- Да утврди да ли се приговор односи на пружену услугу, да ли услуга садржи у својој спецификацији наводе из приговора,
- Да у случају приговора на квалитет пружене услуге изда налог за техничку проверу нивоа квалитета сигнала на прикључном месту и проверу инсталиране терминалне опреме,
- Да у случају неправилног рада запосленог утврди тачан датум, време, место и изврши идентификацију истог,
- Да у случају неправилног рада запосленог затражи писмену изјаву од истог,
- Да у случају приговора на износ којим је Корисник задужен за пружене услуге провери датум, време и место почетка коришћења услуга, провери укупно задужење од почетка коришћења до датума приговора,
- Да о утврђеним чињеницама у року од 15 дана по пријему приговора обавести Корисника о својој одлуци.

Стручно лице Пружаоца услуге обавља увиђај и констатује чињенично стање о чему саставља извештај и доставља овлашћеном лицу Пружаоца услуге ради давања одговора на упућен приговор.

Члан 4.

Уколико Пружаоц услуга утврди да обим, квалитет или цена испоручене услуге не испуњавају услове и показују не усклађеност са важећим стандардима, Корисник има право на попуст у износу који је сразмеран делу редовних месечних трошкова за период када није био у могућности да користи услугу због потешкоћа или сметњи изазваних од стране Пружаоца услуге. Утврђени попуст ће бити реализован у наредном обрачунском месецу, а најкасније месец дана од прихватања приговора.

Члан 5.

Све трошкове настале услед отклањања недостатака у оквиру својих обавеза и законског гарантног рока од 24 месеца сноси Пружаоц услуга сем у случајевима када су недостаци настали услед хардверско-софтверске неисправности рачунара, ТВ пријемника или друге терминалне опреме у власништву Корисника, за проблеме у функционисању услуга насталих као последица техничких сметњи од стране емитера програма или као дејство више силе.

Захтеве за отклањање недостатака Пружалац услуге сматраће неоснованим и наплаћиваће по званичном ценовнику и то у случајевима:

- Нестручне монтаже пасивних или активних елемената и опреме лошег квалитета од стране Корисника,
- Нестручне монтаже каблова од стране Корисника где су исти постављени испод лајсни или уграђених у зид, и другим местима подложним могућим оштећењима,
- Физичко оштећење каблова, пасивних елемената и остале постављене активне или пасивне опреме код Корисника проузроковано нестручним или домаћинским руковањем,
- Самостално премештање терминалне опреме.

Члан 6.

Корисници услуга имају право да им се услуге које друштво "Радијус Вектор" ДОО нуди пружају под истим условима.

Уколико поједине групе Корисника из одређених разлога имају право коришћења услуга под повлашћеним или неповлашћеним условима, Пружалац услуга је у обавези да одобрене или неодобрене услове и начине остваривања или неостваривања тог права јасно и видљиво истакне на местима која су доступна Корисницима.

Члан 7.

Овлашћено лице Пружаоца услуге може позвати Корисника ради личног разјашњења насталог проблема у циљу прикупљања додатних информација и решења приговора на обострано задовољство.

У случајевима да је до узрока рекламације дошло као последица злоупотребе од стране трећег лица које Пружаоц услуга не може утврдити, дужан је да Корисника упуту на начин остваривања својих права у поступку пред редовним судовима на чији ће захтев доставити сву потребну документацију коју поседује.

Члан 8.

Подношење писменог захтева приговора не одлаже плаћање неоспорног дела рачуна.

Члан 9.

Правилник ступа на снагу даном доношења.

Председник одбора

Момчило Ђуричић

