

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 ), SUR ELITE Dejan Živanić PR, Kladovo, u daljem tekstu KladovoNet, dana 01.11.2015, donosi

## PRAVILNIK O REŠAVANJU PRIGOVORA/REKLAMACIJA KORISNIKA NA USLUGE KladovoNet

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na izvršenu uslugu KLADOVONET-a u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, Zakonom o zaštiti potrošača i ovim Pravilnikom.

Rok za podnošenje reklamacija iznosi 30 dana od datuma dospeća računa, ukoliko je predmet finansijske prirode, odnosno 30 dana od datuma kada je nastupio nedostatak koji se odnosi na kvalitet usluge.

Pisanim putem reklamacija se podnosi:

- usmenim ili pismenim u poslovnici KladovoNeta
- poštom, na adresu KladovoNeta - SUR ELITE, Kralja Aleksandra 11, 19320 Kladovo (uz naznaku "za reklamacije")
- elektronskom poštom na adresu [office@kladovonet.com](mailto:office@kladovonet.com)

Usmenim putem reklamacija se podnosi telefonom poslovnice KladovoNeta na brojeve 019 800 404 i 019 233 233, ili besplatnim pozivom na broj 0800505058

Tokom podnošenja reklamacija obavezna je identifikacija podnosioca.

Svi zaposleni u KladovoNetu su ovlašćeni da prime reklamaciju korisnika.

Prigovor može podneti potpisnik korisničkog ugovora, njegov advokat ili drugo lice koje je korisnik specijalnim punomoćjem ovlastio za podnošenje reklamacije. Punomoćje mora biti overeno od strane javnog beležnika.

Prigovor koji je na adresu KladovoNeta stigao elektronskim putem smatraće se validnim samo ako je prosledjen sa registrovane mail adrese korisnika, odnosno adrese koja je u bazi KladovoNeta zabeležena kao kontakt adresa korisnika.

KladovoNet je u obavezi da potvrdi prijem reklamacije pismenim putem uključujući i evidencioni broj pod kojim je reklamacija zavedena u knjizi reklamacija KladovoNeta.

KladovoNet će u roku od 8 dana od datuma podnošenja prigovora odgovoriti korisniku u pisanom obliku ili elektronskim putem na adresu korisnika registrovanu u KladovoNet bazi korisnika.

Rok za rešavanje prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja prigovora.

Korisnik ima pravo žalbe na dostavljeno rešenje prigovora i to u roku od 8 dana od datuma prijema rešenja.

KladovoNet je u obavezi da odgovori na žalbu u roku od 8 dana od datuma prijema iste.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti RATEL-u ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u toku od 15 dana od kada je KladovoNet dostavio odgovor na prigovor, odnosno 15 dana od isteka roka u kojem je KladovoNet bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Pretplatnik je dužan da plati neosporan 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 prigovor odnosi.

Vraćane novca korisniku može se izvršiti isključivo uplatom na tekući račun koji korisnik dostavi KladovoNetu.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja