

PROCEDURA

ZA REŠAVANJE REKLAMACIJA KORISNIKA NA USLUGE DRUŠTVA ZA PRUŽANJE USLUGA INTERNETA BEOTELNET-ISP DOO BEOGRAD

1. Korisnik može da podnese reklamaciju na izvršene usluge BeotelNet-ISP u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o elektronskim komunikacijama, kao i ovim Pravilnikom.
Korisnik može da podnese reklamaciju na izvršene usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge, ukoliko se reklamacija odnosi na kvalitet usluge, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od datuma dospeća računa za uslugu, ukoliko se reklamacija odnosi na iznos računa.
Istekom gore navedenog roka, korisnik gubi pravo na podnošenje reklamacije.
2. Korisnik može podneti reklamaciju usmenim ili pisanim putem na jedan od sledećih načina:
 - Telefonskim putem pozivom Call Centra BeotelNet-ISP na 011/4255 000 ili na 0800/50 50 50
 - Elektronskom poštom na support@isp.beotel.net
 - Putem faksa poslatog na 011/4255 121
 - Pisanim putem na adresu Bulevar vojvode Mišića 37, 11000 Beograd
 - U prodajnim mestima BeotelNet-ISP
 - Kod ovlašćenih distributera BeotelNet-ISP
3. Reklamaciju može uputiti isključivo potpisnik korisničkog ugovora, koji je dužan da se prethodno identifikuje, advokat koga je korisnik ovlastio, odnosno drugo lice koje korisnik ovlastio punomoćjem overenim od strane javnog beležnika.
Ukoliko potpisnik ugovora dostavlja reklamaciju elektronskim putem dužan je da to uradi sa mail adrese koja je registrovana na njegovom nalogu u korisničkoj bazi BeotelNet-ISP. Pisana reklamacija treba da sadrži broj korisničkog ugovora, predmet i opis reklamacije, kao i adresu na koju je potrebno dostaviti odgovor.
4. Nakon prijema reklamacije ista se evidentira u bazi podataka BeotelNet-ISP. U zavisnosti od vrste reklamacije ista se prosleđuje Odeljenju za tehničku podršku, Sektoru obračuna i naplate ili Sektoru za rezidencijanu prodaju BeotelNet-ISP radi daljeg rešavanja.
Reklamacija može biti osnovana ili neosnovana. Odluka o osnovanosti reklamacije se donosi nakon detaljne provere navoda i ugovorenog, stvarnog stanja zabeleženog u službenoj softverskoj korisničkoj bazi i u skladu sa Opšti uslovima o pružanju usluga. Reklamacija će se smatrati neosnovanom naročito ako je problem nastao nepažnjom ili nepravilnim rukovanjem opreme od strane korisnika, ako je korisnik postupio suprotno uputstvima ili ako se ustanovi zloupotreba opreme, usluge ili mreže.
Odgovor na reklamaciju podnetu u pisanom obliku dostavlja se u pisanom obliku (dopisom) potpisanim od strane ovlašćenog lica BeotelNet-ISP d.o.o. Reklamacija podneta fax-om rešava se na

isti način kao i reklamacija podneta u pisanom obliku. Na reklamacije podnete e-mailom BeotelNet-ISP d.o.o. će odgovarati e-mailom osim ukoliko korisnik nije zahtevao drugačije.

U zavisnosti od vrste reklamacije za odgovor o ishodu reklamacije i obaveštenje korisnika o istom zadužene su Odeljenje za tehničku podršku, Sektor obračuna i naplate ili Sektor za rezidencijanu prodaju BeotelNet-ISP.

5. Rok za rešavanje reklamacija je 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, dok je rok za rešavanje po podnetom prigovoru 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora. Ukoliko rešavanje reklamacije, iz objektivnih razloga, zahteva dodatni rok BeotelNet-ISP zadržava zakonsko pravo da produži rok uz pribavljenu saglasnost korisnika.
Korisnik ima pravo da uloži žalbu na dostavljeni odgovor u roku od 8 (osam) dana od dana prijema odgovora, isključivo pisanim putem na adresu BeotelNet-ISP. Odgovor na žalbu će biti dostavljen podnosiocu u roku od 8 (osam) dana od dana prijema.
6. BeotelNet-ISP d.o.o. se obavezuje da će sve reklamacije rešavati u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o elektronskim komunikacijama, kao i Oštim uslovima o pružanju usluga. BeotelNet-ISP d.o.o. zadržava pravo da, u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja, i prema svojoj poslovnoj politici, vrši izmene i dopune ove procedure, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.
7. Procedura za rešavanje reklamacija korisnika na usluge Društva za pružanje usluga interneta BeotelNet-ISP d.o.o. Beograd je javno dostupna na satu BeotelNet-ISP www.beotel.net kao i na prodajnim mestima BeotelNet-ISP.

Beograd

01.11.2016.