

## **Правилник о решавању рекламација корисника на ИКТ услуге ДОО „Јаковљевић и Син“**

Корисник има право да поднесе прговор на извршену услугу ДОО „Јаковљевић и Син“ (у даљем тексту Оператор) у складу са Законом о електронским комуникацијама – Закон о заштити потрошача и овим Правилником.

Рок за подношење рекламације износи 30 (тридесет) дана од датума доспећа рачуна, односно 30 дана од датума када је наступио недостатак који се односи на квалитет услуге.

Рекламација се подноси писаним путем:

- у продајном објекту Оператора (Алексе Маркишића 161-169, 18230 Сокобања),
- поштом на адресу Оператора: ДОО „Јаковљевић и Син“, Алексе Маркишића 161-169, 18230 Сокобања уз обавезну назнаку „за Рекламације“ или
- електронском поштом на адресу [reklamacije@jakovljevicisin.com](mailto:reklamacije@jakovljevicisin.com)

Приговор може поднети потписник корисничког уговора, његов адвокат или друго лице које је корисник пуномоћјем овластио за подношење рекламације..

Приговор који је на адресу Оператора стигао електронским путем сматраће се валидним само ако прослеђен са регистроване електронске адресе корисника, односно адресе која је у бази Оператора забележена као контакт податак корисника.

Оператор је у обавези да потврди пријем рекламације укључујући и деловодни број под којим је рекламација заведена у евиденцију примљених рекламација Оператора.

Оператор ће у року од 8 (осам) дана од датума подношења приговора одговорити кориснику у писаном облику односно електронским путем.

Рок за решавање приговора не може да буде дужи од 15 (петнаест) дана од дана подношења приговора.

Корисник има право жалбе на достављено решење приговора и то у року од 8 (осам) дана од датума пријема решења.

Оператор је у обавези да одговори на жалбу у року од 8 дана од датума пријема исте.

Корисник коме је одбијен приговор може се обратити Центру за заштиту потрошача (Форум) у Нишу, Агенцији или другом телу ради посредовања у вансудском решавању спора или покренути парнични поступак пред надлежним судом у року од 15 (петнаест) дана од дана када је Оператор доставио одговор на приговор, односно 15 (петнаест) дана од дана истека рока у којем је Оператор био дужан да се изјасни о приговору.

Корисник је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се приговор односи. Враћање новца кориснику може се извршити искључиво уплатом на текући рачун који корисник достави Оператору. Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

Сокобања 15.04.2024.