

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača Sl. Glasnik RS broj 88/2021, Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. Glasnik RS broj 44/2010, 60/2013 - odluka US, 62/2014, 95/2018 - dr. zakon i 35/2023 - dr. zakon), Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 35/2023), PREDUZETNIK NEBOJŠA MIČOVIĆ, osnivač Samostalne zanatske radnje CAT Kovin (u daljem tekstu: CAT), donosi:

P R A V I L N I K **o načinu rešavanja reklamacija korisnika usluga CAT-a**

Član 1. Predmet
Ovim Pravilnikom o načinu rešavanja reklamacija korisnika usluga CAT-a (u daljem tekstu: Pravilnik) uređuju se uslovi, način i procedura podnošenja i rešavanja prigovora/reklamacija (u daljem tekstu: Reklamacija) korisnika usluga CAT-a.

Član 2.
Korisnik je fizičko lice, potpisnik korisničkog ugovora o pružanju usluga CAT-a.

Član 3. Prava korisnika
Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana pružanja usluge podnese Reklamaciju na kvalitet pružene usluge. Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana dospeća računa podnese Reklamaciju na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu. Istekom gore navedenog roka, Korisnik gubi pravo na podnošenje Reklamacije. Korisnik je dužan da plati nesporan 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 Reklamacija odnosi.

Član 4. Način podnošenja Reklamacija
Reklamaciju može uputiti isključivo potpisnik korisničkog ugovora (Korisnik), koji je dužan da se prethodno identifikuje, advokat koga je Korisnik ovlastio, odnosno drugo lice koje je Korisnik ovlastio punomoćjem overenim od strane javnog beležnika. Korisnik može podneti Reklamaciju usmenim ili pisanim putem na jedan od sledećih načina:
- Telefonskim putem besplatnim pozivom korisničke podrške na broj 0800-404-047
- Telefonskim putem pozivom korisničke podrške na broj 060-574-3000
- Elektronskom poštom na office@cat.rs
- Pisanim putem na adresu : 26220 Kovin, Cara Lazara 147
- U prodajnim mestima CAT-a
Svi prodavci na prodajnim mestima CAT-a su ovlašćeni da prime Reklamaciju Korisnika. Ukoliko Korisnik dostavlja Reklamaciju elektronskim putem dužan je da to uradi sa mail adrese koja je registrovana na njegovom nalogu u korisničkoj bazi CAT-a.

Član 5. Sadržaj reklamacije
Da bi Korisnik ostvario pravo na Reklamaciju neohodno je da prilikom upućivanja Reklamacije dostavi sledeće podatke:
1. Broj pretplatničkog ugovora
2. Opis problema
3. Kontakt podatke za dostavljanje odgovora na Reklamaciju.
U slučaju kada Korisnik dostavlja Reklamaciju elektronskim putem sa mail adrese koja je registrovana na njegovom nalogu u korisničkoj bazi CAT-a, dostavljanje podataka pod brojm 3 nije neophodno.

Član 6. Način i rok rešavanja Reklamacija
Nakon ulaganja Reklamacije, Korisnik će za Reklamacije podnete u pisanoj formi na prodajnim mestima CAT-a dobiti potvrdu o prijemu Reklamacije, a za Reklamacije podnete telefonskim putem ili u elektronskoj formi, dobiti delovodni broj pod kojim je Reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija na registrovanu mail adresu u CAT korisničkoj bazi.

Član 7.
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 Objedinjenim opštim 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.

Član 8.

Rok za dostavljanje odgovora na Reklamaciju je 8 (osam) dana od dana prijema Reklamacije. CAT će dostaviti odgovor Korisniku pisanim ili elektronskim putem koji će sadržati odluku da li je Reklamacija prihvaćena, obrazloženje ukoliko nije, izjašnjenje o zahtevu Korisnika o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti Reklamaciju ukoliko je prihvaćena. Rok za rešavanje Reklamacije je 15 dana od dana podnošenja Reklamacije. Korisnik je dužan da se izjasni na predlog rešavanja Reklamacije u roku od 3 (tri) dana.

Ukoliko je iz objektivnih razloga CAT sprečen da udovolji zahtevu Korisnika u dogovorenom roku Korisnik će biti obavešten o potrebnom dodatnom roku za rešavanje Reklamacije Korisnika uz saglasnost Korisnika.

Član 9.

Odgovor na Reklamaciju podnetu u pisanom obliku dostavlja se u pisanom obliku (dopisom) potpisanim od strane ovlašćenog lica CAT-a. Na Reklamacije podnete elektronskim putem CAT će odgovarati e-mailom dostavljenim od strane korisničke podrške, osim ukoliko Korisnik nije zahtevao drugačije.

Član 10.

Ukoliko je usmeno izjavljena Reklamacija rešena u skladu sa zahtevom Korisnika prilikom njenog izjavljivanja, CAT nije dužan da postupi na način predviđen članovima 6, 8 i 9 ovog Pravilnika.

Član 11.

Korisnik ima pravo na otklanjanje nedostataka u skladu sa Objedinjenim opštim uslovima za pružanje usluga u slučaju opravdane Reklamacije.

Član 12.

Korisnik ima mogućnost, pored ostalih prava koja mu zakonom pripadaju, da se obrati Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora u roku od 15 dana po prijemu odgovora, odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora u slučaju da nije zadovoljan načinom rešavanja Reklamacije ili da pokrene parnični postupak pred nadležnim sudom.

Član 13.

Komisija za rešavanje reklamacija

CAT je doneo odluku kojom je obrazovao Komisiju za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu je i predstavnik evidentiranog udruženja za zaštitu potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

CAT se obavezuje da će sve reklamacije rešavati u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o elektronskim komunikacijama, kao i Objedinjenim opštim uslovima o pružanju usluga.

Član 14.

Ostale odredbe

CAT će sa ovim Pravilnikom uskladiti sve interne procese i procedure korisničke podrške.

Član 15.

CAT zadržava pravo da, u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja i prema svojoj poslovnoj politici, vrši izmene i dopune ovog Pravilnika u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Član 16.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i javno je dostupn na portalu <http://net.cat.rs> kao i na prodajnim mestima CAT-a.

U Kovinu, 02.04.2024. godine

Dostaviti:
- arhivi CAT-a

Za CAT szi, Kovin
preduzetnik
Nebojša Mićović

MP