



ДРУШТВО ЗА ПРОЈЕКТОВАЊЕ И ИЗГРАДЊУ ИНФОРМАЦИОНИХ СИСТЕМА
YUNET INTERNATIONAL д.о.о.

Бр. 464
22.11 2021 . год.
БЕОГРАД

YUNET INTERNATIONAL д.о.о.
Dubrovačka 35/III, 11000 Beograd, Srbija
Tel. +381 11 3305 678, 3282 608
Fax. +381 11 3282 760
www.yunet.rs, office@yu.net

Komercijalna banka 205-1082-43
UniCredit Bank 170-210-63
Matični broj 07789815
PIB 100000379

На основу Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр.88/2021) у складу са чланом 224. Закона о привредним друштвима („Службени гласник РС“ бр. бр. 36/2011, 99/2011, 83/2014 - др. закон, 5/2015, 44/2018, 95/2018, 91/2019 и 109/2021), и Оснивачким актом “YUNET INTERNATIONAL” д.о.о. бр. 31 од 29.12.2020. године - пречишћен текст, директор Друштва доноси следећи

П Р А В И Л Н И К о начину решавања приговора / рекламација корисника услуга „YUNET INTERNATIONAL” д.о.о

ПРЕДМЕТ

Члан 1.

Овим Правилником Друштво за пројектовање и изградњу информационих система “YUNET INTERNATIONAL” д.о.о са седиштем на адреси Дубровачка 35/III Београд, (у даљем тексту: “YUNET INTERNATIONAL” д.о.о“) ближе уређује услове, начин и поступак подношења (улагања) приговора / рекламација физичког и правног лица - корисника услуга “YUNET INTERNATIONAL” д.о.о (у даљем тексту: корисник), начин решавања приговора/рекламација корисника

ПРАВА КОРИСНИКА

Члан 2.

Корисник има право да у року од 30 дана од дана доспећа рачуна за плаћање уложи приговор/рекламацију на износ рачуна. Уколико се приговор/рекламација корисника односи на део износа за плаћање, корисник остаје у обавези да плати неспорни део рачуна, а у случају да је уложио приговор / рекламацију на рачун у целини, обавезан је да плати просечан износ месечног рачуна за три месеца која претходе месецу на који се односи оспорени рачун.

Корисник има право да у року од 30 дана од дана пружања услуге уложи приговор/рекламацију на квалитет пружене услуге. Истеком наведеног рока приговор/рекламација се не мора узети у разматрање.

Корисник има право да у року од две године (рок за отклањање несаобразности) односно у гарантном року, “YUNET INTERNATIONAL” д.о.о уложи приговор/рекламацију и на уређаје / техничку робу купљену код “YUNET INTERNATIONAL” д.о.о, при чему рок за одговор на уложени приговор / рекламацију тече од предаје предметног уређаја/техничке робе у пословницу “YUNET INTERNATIONAL” д.о.о.

НАЧИН ПОДНОШЕЊА (УЛАГАЊА) ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 3.

Приговоре / рекламације на износ рачуна и на квалитет услуга, корисник подноси у писаној форми, у пословници или на адресу: Дубровачка 35/III, 11000 Београд – Служби за техничку подршку односно Служби за продају.

Поред начина улагања из претходног става овог члана Правилника, приговор/рекламација се може поднети и усмено у пословницама “YUNET INTERNATIONAL” д.о.о, електронски на e-mail адресу: reklamacije@yu.net односно телефоном позивањем контакт центра 0800 300 400.

Приликом подношења приговора / рекламације, потребно је да корисник јасно назначи да ли се ради о приговору на износ рачуна или приговору на квалитет пружене услуге.

Корисник - физичко лице које улаже приговор / рекламацију доставља на увид

одговарајуће податке потребне за проверу личног идентитета, а уколико се приговор / рекламација подноси телефонским путем односно на e-mail адресу корисник се идентификује наводећи број уговора и датум његовог потписивања.

Уколико рекламацију / приговор у име корисника - физичког лица подноси адвокат потребно је да достави адекватно пуномоћје за заступање у предметном поступку.

У случају када се приговор / рекламација подноси у име корисника који обавља пословну делатност, улаже га овлашћено лице тог корисника, на потписаном меморандуму, односно уз достављање овлашћења овереног од стране законског заступника правног лица.

Након улагања приговора / рекламације, корисник ће у писаној или електронској форми добити потврду – деловодни број под којим је рекламација / приговор заведен у евиденцији примљених рекламација "YUNET INTERNATIONAL" d.o.o.

Сви продавци на продајним местима "YUNET INTERNATIONAL" d.o.o су овлашћени да приме рекламацију / приговор корисника, као и запослени у Служби за техничку подршку и Служби за продају.

НАЧИН И РОК ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 4.

Приговор ће бити решен, односно кориснику ће одговор у вези са уложеним приговором / рекламацијом бити достављен најкасније у року од 15 дана од дана подношења приговора / рекламације, о чему ће бити обавештен писаним путем или на други начин уколико га је корисник назначио у свом захтеву, осим уколико корисник има својство потрошача у смислу Закона о заштити потрошача (физичко лице) у ком случају је рок за одговор на приговор 8 дана.

Уколико је за решавање рекламације / приговора неопходно прибавити детаљније информације од других служби "YUNET INTERNATIONAL" d.o.o односно од трећих лица изван "YUNET INTERNATIONAL" d.o.o укључујући и овлашћене сервисере за уређаје / техничку робу купљене код "YUNET INTERNATIONAL" d.o.o, корисник ће благовремено о истом бити обавештен.

Одговор на рекламацију / приговор корисника садржи одлуку да ли се приговор/рекламација прихвата, образложење ако се иста не прихвата, изјашњење о захтеву потрошача у погледу начина решавања приговора/рекламације и конкретан предлог и рок за решавање приговора / рекламације.

Рок за решавање приговора/рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за уређаје / техничку робу од дана подношења рекламације / приговора. Рок за решавање рекламације се прекида, односно рок се продужава, док се корисник изјасни о предлогу продавца, с тим да је корисник дужан да се изјасни на предлог најкасније у року од 3 дана од дана пријема одговора.

Уколико је из објективних разлога "YUNET INTERNATIONAL" d.o.o спречен да удовољи захтеву корисника у договореном року обавештава корисника о потребном додатном року за решавање рекламације / приговора корисника.

Корисник је у обавези да у року од три дана од пријема обавештења из претходног става овог члана, достави своју писану сагласност, а у случају да исту не достави сматраће се да је прихватио додатни рок за решавање приговора / рекламације.

Члан 5.

Уколико је рекламација / приговор корисника основан/а, корисник има право на отклањање недостатака.

Уколико корисник - физичко лице није задовољан начином на који је приговор решен, има право на вансудско решавање спорова пред телима за вансудско решавање потрошачких спорова које има у складу са Законом о заштити потрошача.

ОСТАЛЕ ОДРЕДБЕ

Члан 6.

"YUNET INTERNATIONAL" d.o.o је дужан да води евиденцију примљених приговора / рекламација у писаној или електронској форми и да је чува најмање две године од дана

подношења рекламација / приговора. Приликом обраде података о личности корисника / потрошача, поступа се у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Документација се чува у писаној форми, у архиви пословница или других служби где је приговор примљен, или у електронској форми у одговарајућој апликацији.

Члан 7.

Одредбе Правилника усклађиваће се са евентуалним изменама регулаторног оквира у области заштите потрошача и електронских комуникација.

У погледу заштите права корисника, на све што није уређено Правилником, сходно ће се примењивати релевантне одредбе важећих законских и подзаконски прописа из домена заштите потрошача, електронских комуникација као и одредбе важећих Општих услова за пружање услуга "YUNET INTERNATIONAL" d.o.o.

Члан 8.

Правилник је јавно објављен на званичној Интернет страници "YUNET INTERNATIONAL" d.o.o. и доступан је корисницима у свим пословницама.

Члан 9.

Правилник се ступа на снагу даном доношења.

ДИРЕКТОР
"YUNET INTERNATIONAL" d.o.o.



Златко Трхуљ