

Na osnovu člana Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021), Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 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) i člana 13 Odluke o osnivanju Društva za pružanje usluga interneta CDFnet doo (u daljem tekstu: CDFnet) od 28.10.2019. godine, direktor CDFneta 23.4.2024. godine donosi

PRAVILNIK

o načinu rešavanja reklamacija korisnika usluga
Društva za pružanje usluga interneta CDFnet doo Beograd

Predmet

Član 1.

Ovim Pravilnikom o načinu rešavanja reklamacija korisnika usluga Društva za pružanje usluga interneta CDFnet doo Beograd (u daljem tekstu: Pravilnik) uređuju se uslovi, način i procedura podnošenja i rešavanja prigovora/reklamacija (u daljem tekstu: Reklamacija) korisnika usluga CDFneta.

Član 2.

Korisnik je fizičko lice, potpisnik korisničkog ugovora o pružanju usluga CDFneta.

Prava korisnika

Član 3.

Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana od dana pružanja usluge podnese Reklamaciju na 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.

Način podnošenja Reklamacija

Član 4.

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 pozivom Sektora za finansijsku podršku na broj 011/3034-244

Telefonskim putem pozivom Sektora za tehničku podršku na broj 011/8652-593

Elektronskom poštom na office@cdf.rs

Pisanim putem na adresu Jug Bogdanova br.22, 11000 Beograd

Sadržaj Reklamacije

Član 5.

Da bi Korisnik ostvario pravo na Reklamaciju neohodno je da prilikom upućivanja Reklamacije dostavi sledeće podatke:

1. Broj pretplatničkog ugovora ili korisničko ime : **USERNAME**
2. Opis problema
3. Kontakt podatke za dostavljanje odgovora na Reklamaciju.

Način i rok rešavanja Reklamacija

Član 6.

Nakon ulaganja Reklamacije, Korisnik će za Reklamacije podnete u pisanoj formi 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.

Član.7

Reklamacija može biti osnovana ili neosnovana. Odluka o osnovnosti reklamacije se donosi nakon detaljne provere navoda i ugovorenog, stvarnog stanja zabeleženog u službenoj softverskoj korisničkoj bazi i u skladu sa 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. CDFnet 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 CDFnet 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 CDFneta. Na Reklamacije podnete elektronskim putem CDFnet će odgovarati e-mailom dostavljenim od strane Sektora za korisničku podršku, osim ukoliko Korisnik nije zahtevao drugačije.

Član 10.

Ukoliko je usmeno izjavljena Reklamacija rešena u skladu sa zahtevom Korisnika prilikom njenog izjavljivanja, CDFnet 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 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 pamićni postupak pred nadležnim sudom.

Komisija za rešavanje reklamacija**Član 13.**

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

Ostale oderdbe**Član 14.**

CDFnet će sa ovim Pravnikom uskladiti sve interne procese i procedure Sektora za korisničku podršku i ostalih sektora, kao i saradnju sa poslovnim partnerima koji učestvuju ili mogu da učestvuju u rešavanju reklamacija korisnika usluga CDFneta.

Član 15.

CDFnet 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.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Milan Teofilović
direktor