

Na osnovu Odluke o organizovanju društva Pyrotherm Trade d.o.o. Senta, Zakona o zaštiti potrošača ("Sl.glasnik RS", br.62/2014) i Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sl.glasnik RS", br.44/2010, 60/2013 – odluka US i 62/2014), Generalni direktor društva Pyrotherm Trade d.o.o. Senta donosi:

PRAVILNIK O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA

Član 1.

Ovim pravilnikom uređuje se pravo na podnošenje prigovora Korisnika usluga društva Pyrotherm Trade d.o.o. Senta – (u daljem tekstu: Pyrotherm), a u skladu sa pozitivnim zakonskim normama. Pružalac usluge, društvo Pyrotherm, dužno je da Korisnicima u skladu sa ovim Pravilnikom svoje usluge pruža kontinuirano, na način koji obezbeđuje propisani kvalitet, kao i da redovno svoje Korisnike obaveštava o svim uslovima isporuke i korišćenja usluga.

Član 2.

Korisnik usluga je svako pravno ili fizičko lice koje koristi usluge iz zvanične Ponude sa cenovnikom društva Pyrotherm.

Korisnik usluga ima pravo da podnese prigovor sa obrazloženjem na kvalitet pružene usluge, tehničku proveru instalirane terminalne opreme, iznos kojim je zadužen za izvršene usluge, nepravilan rad zaposlenih Pružaoca usluge i neblagovremeno ili površno otklanjanje tehničkih smetnji, najkasnije u roku od 30 dana od dana pružanja usluge ili dospeća računa za uslugu.

Pod pismenim zahtevom podrazumeva se obeveštenje poslato putem tržišta pisanih i štampanih saopštenja, elektronske pošte ili predato nadležnoj službi pružaoca usluga za prijem prigovora.

Član 3.

Po prijemu prigovora u vezi svih elemenata Korisničkog odnosa, Pružaoc usluge je dužan da bez odlaganja pristupi proveru navoda poštujući sledeće postupke:

- da utvrdi tačan datum, vreme i mesto priključenja Korisnika na kablovsko-bežični-distribucioni sistem
- da utvrdi tačan datum i vreme početka korišćenja usluge
- da utvrdi da li se prigovor odnosi na pruženu uslugu, da li usluga sadrži u svojoj specifikaciji navode iz prigovora
- da u slučaju prigovora na kvalitet pružene usluge izda nalog za tehničku proveru nivoa kvaliteta signala na priključenom mestu i proveru instalirane terminalne opreme
- da u slučaju nepravilnog rada zaposlenog utvrdi tačan datum, vreme, mesto i izvrši identifikaciju istog
- da u slučaju nepravilnog rada zaposlenog zatraži pismenu izjavu istog
- da u slučaju prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pružene usluge proveru datum, vreme i mesto početka korišćenja usluge i izabranog paketa, proveru ukupno zaduženje od početka korišćenja do datuma prigovora
- da o utvrđenim činjenicama u roku od 8 dana po prijemu prigovora obavesti Korisnike o svojoj odluci

Pružalac usluge je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Ogovor Pružaoca usluge na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Način postupanja po primljenoj reklamaciji detaljnije je definisan u „Pravilniku o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija“.

Stručno lice Pružaoca usluge obavlja uviđaj i konstatuje činjenično stanje o čemu sastavlja izveštaj i dostavlja ovlašćenom licu Pružaoca usluge radi davanja odgovora na upućen prigovor.

Pyrotherm Trade

Preduzeće za proizvodnju promet i usluge d.o.o.
PIB 101418721 MB 8513066
24400 Senta, Poštanska br. 12/b Tel: 024/815-591
Home page: <http://www.pyrotherm.rs> e-mail: office@pyrotherm.rs

Član 4.

Ukoliko Pružaoc usluga utvrdi obim, kvalitet ili cena isporučene usluge ne ispunjavaju uslove i pokazuju neusklađenost sa važećim standardima, Korisnik ima pravo na popust u iznosu koji je srazmeran delu redovnih mesečnih troškova za period kada nije bio u mogućnosti da koristi uslugu zbog poteškoća ili smetnji izazvanih od strane Pružaoca usluge. Utvrđeni popust će biti realizovan u narednom obračunskom mesecu, a najkasnije mesec dana od prihvatanja prigovora.

Član 5.

Sve troškove nastale usled otklanjanja nedostataka u okviru svojih obaveza i zakonskog garantnog roka od 24 meseca snosi Pružaoc usluge sem u slučajevima kada su nedostaci nastali usled hardversko-sofverske neispravnosti računara, TV prijemnika ili druge terminalne opreme u vlasništvu Korisnika, za probleme u funkcionisanju usluga nastalih kao posledica tehničkih smetnji od strane emitera programa ili kao dejstvo više sile.

Zahteve za otklanjanje nedostataka Pružalac usluge smatraće neosnovanom i naplaćivaće po zvaničnom cenovniku i to u slučajevima:

- nestručne montaže pasivnih ili aktivnih elemenata i opreme lošeg kvaliteta od strane Korisnika
- nestručne montaže kablova od strane Korisnika gde su isti postavljeni ispod lajsni ili ugrađeni u zid ili druga mesta podložna oštećenjima
- fizičkog oštećenja kablova, pasivnih elemenata i ostale postavljene aktivne ili pasivne opreme kod Korisnika prouzrokovane nestručnim ili nedomaćinskim rukovanjem
- samostalnim premeštanjem terminalne opreme

Član 6.

Korisnici usluga imaju pravo da im se usluge koje društvo Pyrotherm nudi pružaju pod istim uslovima.

Ukoliko pojedine grupe Korisnika iz određenih razloga imaju pravo korišćenja usluga pod povlašćenim ili nepovlašćenim uslovima, Pružalac usluga je u obavezi da odobrene ili neodobrene uslove i načine ostvarivanja ili neostvarivanja tog prava jasno i vidljivo istakne na mestima koja su dostupna korisnicima.

Član 7.

Ovlašćeno lice Pružaoca usluge može pozvati Korisnika radi ličnog razjašnjavanja nastanka problema u cilju prikupljanja dodatnih informacija i rešenja prigovora na obostrano zadovoljstvo.

U slučaju da je do uzroka reklamacije došlo kao posledica zloupotrebe od strane trećeg lica koje pružaoc usluge ne može utvrditi, Pružaoc usluge je dužan da korisnika uputi na način ostvarivanja svojih prava u postupku pred redovnim sudovima, na čiji će zahtev dostaviti svu potrebnu dokumentaciju koju poseduje.

Član 8.

Na osnovu člana 92. Stav 2. Zakona o zaštiti potrošača, formira se Komisija za rešavanje reklamacija korisnika-fizičkih lica (u daljem tekstu: Komisija)

Komisija ima 4 člana, od kojih su 3 (tri) člana predstavnici – zaposleni u društvu Pyrotherm, a 1(jedan) član je član udruženja ili saveta za zaštitu potrošača iz člana 132. Zakona o zaštiti potrošača.

Mandat članova Komisije je 2 godine, stim što isti mogu biti imenovani ponovo za članove Komisije.

Generalni direktor društva Pyrotherm imenuje i razrešava članove Komisije. Generalni direktor društva Pyrotherm ima pravo da razreši članove Komisije u svakom trenutku i bez navođenja razloga i pravo da imenuje nove članove Komisije.

Članstvo u Komisiji prestaje:

1. Ostavkom
2. Razrešenjem
3. Istekom mandata

Pyrotherm Trade

Preduzeće za proizvodnju promet i usluge d.o.o.
PIB 101418721 MB 8513066
24400 Senta, Poštanska br. 12/b Tel: 024/815-591
Home page: <http://www.pyrotherm.rs> e-mail: office@pyrotherm.rs

Član 9.

Nadležnosti Komisije su:

1. Vršenje nadzora nad rešavanjem reklamacija korisnika fizičkih lica od strane nadležne službe Pružaoca usluge
2. Zauzimanje načelnih stavova u pogledu rešavanja većeg broja reklamacija iste vrste (ukoliko se povodom usluge koju pruža društvo Pzrotherm uloži više od 10 reklamacija iste vrste)
3. Daje načelna uputstva za rešavanje reklamacija korisnika – fizičkih lica nadležnoj službi Pružaoca usluge

Član 10.

Komisija donosi odluke većinom glasova

Komisija se sastaje najmanje jednom u 3. Meseca, a po potrebi i više puta

Komisija ima predsednika komisije, koji rukovodi radom Komisije i koga biraju članovi Komisije na prvom sastanku koji Komisija održi

Predsednik komisije potpisuje odluke i druge akte komisije.

Predsednik Komisije organizuje sastanke komisije na svoju inicijativu ili inicijativu drugih članova komisije.

Član 11.

Podnošenje pismenog zahteva prigovora ne odlaže plaćanje neospornog dela računa..

Član 12.

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

Pyrotherm je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija u pisanoj ili elektronskoj formi i da je čuva najmanje 2.godine od dana podnošenja reklamacije korisnika.

Na sve što nije regulisano ovim pravilnikom za korisnike koji su fizička lica primenjuje se Zakon za zaštitu potrošača kao i odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama za korisnike koji su pravna i fizička lica

Član 13.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.



Generalni direktor

Mrkšić Mario