

# PRAVILNIK O POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA KORISNIKA OPERATORU

1. Korisnik (sva fizička i pravna lica koja koriste usluge Orion telekoma i Orion telekom tima – u daljem tekstu Orion telekom/operator) mogu podneti prigovor operatoru radi ostvarivanja prava nesaobraznosti usluge, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka; u roku od 30 dana od dana dospeća računa za uslugu – kada se radi o prigovoru na iznos računa (račun) odnosno u roku od 30 dana od dana pružanja usluge – kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge (funkcionalnost).
2. Korisnik može podneti prigovor na jedan od uobičajenih načina:
  - a. Popunjavanjem reklamacionog obrasca u poslovnim jedinicama Orion telekoma, odnosno na ovlašćenom mestu za prijem reklamacija
  - b. Pozivanjem korisničkog servisa Orion telekoma na broju 011/4100-100
  - c. Pisanim putem
    - i. Pismo adresirano na Orion telekom, Ul. Naselje Zemun polje Mala pruga broj 8, 11080 Zemun
    - ii. Pismo prosleđeno na e-mail: [reklamacije@oriontelekom.rs](mailto:reklamacije@oriontelekom.rs)

Odgovorne osobe kod operatora primaju prigovor i unose detalje istog u službenu bazu. Svakom prigovoru se dodeljuje odgovarajući tip naloga i prioritet za rešavanje reklamacije, a korisniku izdaje ili saopštava potvrda o primljenom prigovoru.

3. Prilikom podnošenja prigovora vrši se provera identiteta / legitimiteta korisnika. S tim u vezi potrebno je da korisnik tačno navede podatke koji su dostupni na nalogu korisnika / ugovoru korisnika ili priloži odgovarajuću dokumentaciju na uvid: identifikacionu ispravu, ovlašćenje, pretplatnički ugovor, račun, fiskalni isečak ili drugi dokaz koji je u funkciji provere. Ukoliko se u slučaju prigovora pristiglih mailom ne može nedvosmisleno utvrditi identitet/ legitimitet korisnika operator je dužan da korisnika obavesti o nedostatku potrebnih informacija.
4. Prigovor se evidentira u službenoj bazi u trenutku prijema od strane operatora. Rok za odgovor i rešavanje prigovora teče od prvog narednog kalendarskog dana nakon prijema prigovora. Nakon toga otvara se postupak rešavanja prigovora, a predmet se obrađuje i rešava u okviru Odeljenja reklamacija, uz eventualno prosleđivanje drugim službama, nadležnim za rešavanje predmetnog prigovora. Nakon obrade i provere navoda, Odeljenje reklamacija upućuje odgovor korisniku koji sadrži informacije o tome da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu korisnika (ukoliko postoji) i predlog i rok za rešavanje reklamacije. Ukoliko je prigovor podnet u pisanom obliku (dopis), dostavlja se pisani odgovor korisniku (dopis) koji potpisuje rukovodilac. Na prigovore podnete e-mailom operator odgovara po pravilu e-mailom, ukoliko korisnik nije zahtevao odgovor u pisanoj formi. Odgovori na prigovore se dostavljaju isključivo na kontakt adrese registrovane u službenim bazama Orion telekoma.

Nivo klasifikacije: Javni	Naziv: <b>Pravilnik o postupanju u slučaju prigovora korisnika operatoru</b>	Broj: <b>ORION-P3-B3-C5</b>	
Datum štampe: <b>20.12.2021.</b>		Verzija <b>06</b>	Strana <b>1</b>

5. Podnet prigovor može biti osnovan i neosnovan. Osnovan prigovor može biti rešen pozitivno ili delimično pozitivno. Odluka o ishodu prigovora donosi se nakon detaljne provere navoda i upoređivanja sa ugovorenim, stvarnim stanjem (opšti uslovi ugovora, pretplatnički ugovor, službene softverske baze korisnika, test opreme, provera na terenu i drugo). Prigovori će se smatrati neosnovanim naročito ukoliko je problem prouzrokovan nepažnjom ili nepravilnim rukovanjem opremom od strane korisnika, ako je korisnik postupio suprotno uputstvima ili koristio nekompatibilnu opremu, ukoliko se ustanovi zloupotreba opreme, usluge ili mreže. Napomena: Operator ne odgovara za nastalu štetu ukoliko je kvalitet pružene usluge manji od ugovorenog ukoliko je uzrok viša sila.
6. U slučaju podnošenja prigovora, korisnik ima obavezu da plati nesporan deo računa, a najmanje prosečno mesečno zaduženje (tri prethodna meseca). Za vreme reklamacionog postupka, operator neće obustaviti pružanje usluge (dolazni saobraćaj i pozivanje hitnih službi) niti će preduzimati mere isključenja/demontiranja opreme, do okončanja postupka.
7. Na sve tipove prigovora odgovara se u roku od osam (8) dana od dana prijema uz obrazloženje dok je rok za rešavanje po podnetom prigovoru petnaest (15) dana od dana podnošenja prigovora. Operator zadržava zakonom predviđeno pravo da, ukoliko iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu podnosioca prigovora u roku koji je dogovoren, produži rok uz pribavljenu saglasnost podnosioca.
8. Podnosilac prigovora ima pravo da uloži žalbu na dostavljeno rešenje prigovora u roku od 8 dana od prijema rešenja, isključivo pisanim putem na adresu operatora. Odgovor na žalbu se, nakon ponovne provere navoda u žalbi, dostavlja podnosiocu u roku od osam (8) dana od dana prijema.
9. Korisnik kome je odbijen prigovor ili reklamacija koja se zasniva na razlozima iz Zakona o zaštiti potrošača, može pokrenuti postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je javno objavljena na zvaničnoj internet stranici Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija.
10. Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, Orion telekom je obrazovao Komisiju za rešavanje reklamacija korisnika. Komisija u čijem sastavu je predstavnik evidentiranog udruženja za zaštitu potrošača i predstavnici Orion telekoma, nadležna je za vršenje nadzora nad rešavanjem reklamacija korisnika i daje načelna uputstva.
11. Ovaj pravilnik je javno objavljen i dostupan korisnicima na zvaničnom sajtu [www.orientelekom.rs](http://www.orientelekom.rs) kao i na prodajnim mestima Orion telekoma.

20.12.2021.

Beograd

Nivo klasifikacije: Javni	Naziv: Pravilnik o postupanju u slučaju prigovora korisnika operatoru	Broj: ORION-P3-B3-C5
Datum štampe: 20.12.2021.		Verzija 06      Strana 2