



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Milentija Popovića 9  
Sava Centar  
11000 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

GENERALNI DIREKTOR  
AT I-5-1/18  
1. novembar 2018 godine  
Beograd



## OBAVEŠTENJE O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJE

Obaveštavamo cenjene korisnike i potrošače da svoje reklamacije za uslugu/robu mogu (usmeno, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa) dostaviti zaposlenima u Službu korisnički centar i na prodajnom mestu gde je roba kupljena, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Ovlašćena lica za prijem reklamacija su zaposleni:

- Dragana Tirnanić,
- Irena Vasiljević,
- Milorad Batalo,
- Aleksandar Tomić

Generalni direktor  
  
Darko Simonović





*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Milentija Popovića 9  
Sava Centar  
11000 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

GENERALNI DIREKTOR  
AT I-1.3-8/18  
1. novembar 2018 godine  
Beograd



## PRAVILNIK O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Milentija Popovića 9  
Sava Centar  
11000 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

Na osnovu člana 11. Odluke o organizovanju društva ASTRA TELEKOM DOO Beograd, 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 ASTRA TELEKOM DOO Beograd donosi:

## **PRAVILNIK O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA**

### **Član 1.**

Ovim pravilnikom uređuje se pravo na podnošenje prigovora Korisnika usluga društva ASTRA TELEKOM DOO Beograd – (u daljem tekstu: ASTRA TELEKOM), a u skladu sa pozitivnim zakonskim normama. Pružalac usluga, društvo ASTRA TELEKOM, dužno je da Korisnicima u skladu sa ovim Pravilnikom svoje usluge pruža kontinuirano i 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 i fizičko lice koje koristi usluge iz zvanične Ponude sa cenovnikom društva ASTRA TELEKOM.

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 obaveštenje poslato putem tržišta pisanih i štampanih saopštenja, elektronske pošte ili lično predato nadležnoj službi Pružaoca usluge za prijem prigovora.

### **Član 3.**

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

- da utvrdi tačan datum, vreme i mesto priključenja Korisnika na kablovsko-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 priključnom 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 od 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 Korisnika 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.

Odgovor 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.



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Milentija Popovića 9  
Sava Centar  
11000 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

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.

#### Član 4.

Ukoliko Pružalac usluga utvrdi da 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 Pružalac 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 neosnovanim 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 mogućim oštećenjima,
- fizičkog oštećenja kablova, pasivnih elemenata i ostale postavljene aktivne ili pasivne opreme kod Korisnika prouzrokovanim nestručnim ili nedomaćinskim rukovanjem,
- samostalnim premeštanjem terminalne opreme.

#### Član 6.

Korisnici usluga imaju pravo da im se usluge koje društvo ASTRA TELEKOM 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 razjašnjenja nastalog problema u cilju prikupljanja dodatnih informacija i rešenja prigovora na obostrano zadovoljstvo.

U slučajevima da je do uzroka reklamacije došlo kao posledica zloupotrebe od strane trećeg lica koje Pružalac usluga ne može utvrditi, Pružalac usluga 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)



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Milentija Popovića 9  
Sava Centar  
11000 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

Komisija ima 3 člana, od kojih su 2 (dva) člana predstavnici - zaposleni u društvu ASTRA TELEKOM, a 1 (jedan) član je član Udruženja ili Saveza za zaštitu potrošača iz člana 132. Zakona o zaštiti potrošača.

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

Generalni direktor ASTRA TELEKOM imenuje i razrešava članove Komisije. Generalni direktor ASTRA TELEKOM 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

#### 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 ASTRA TELEKOM 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.

ASTRA TELEKOM 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.

ASTRA TELEKOM 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.



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Milentija Popovića 9  
Sava Centar  
11000 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

Član 13.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.



Generalni direktor

*Darko Simonović*  
Darko Simonović