



*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

PRAVILNIK O REŠAVANJU PRIGOVORA/REKLAMACIJA KORISNIKA NA USLUGE ASTRA TELEKOM DOO

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na izvršenu uslugu Astra Telekoma, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, Zakonom o zaštiti potrošača i ovim Pravilnikom.

Rok za podnošenje reklamacije iznosi 30 dana od datuma dospeća računa, ukoliko je predmet finansijske prirode, odnosno 30 dana od datuma kada je nastupio nedostatak koji se odnosi na kvalitet pružene usluge.

Pisanim putem reklamacija se podnosi :

- u prodajnim objektima Astra Telekoma
- poštom, na adresu Astra Telekom d.o.o. - Milentija Popovića br. 9, 11070 Novi Beograd (uz obaveznu naznaku „za reklamacije“)
- elektronskom poštom na adresu : reklamacije@astratelekom.com

Usmenim putem reklamacija se podnosi u nekom od prodajnih objekata Astra Telekoma.

Tokom podnošenja reklamacije obavezna je identifikacija podnosioca.

Prigovor može podneti potpisnik korisničkog ugovora, njegov advokat ili drugo lice koje je korisnik specijalnim punomoćjem ovlastio za podnošenje reklamacije. Punomoćje mora biti ovreneo od strane javnog beležnika.

Prigovor koji je na adresu Astra Telekoma stigao elektronskim putem smatraće se validnim samo ako je prosleđen sa registrovane mail adrese korisnika, odnosno adrese koja je u bazi Astra Telekoma zabeležena kao kontakt podatak korisnika.

Astra Telekom je u obavezi da potvrdi prijem reklamacije uključujući i delovodni broj pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija Astra Telekoma.

Astra Telekom će u roku od 8 dana od datuma podnošenja prigovora odgovoriti korisniku u pisanom obliku ili elektronskim putem.

Rok za rešavanje prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja prigovora.

Korisnik ima pravo žalbe na dostavljeno rešenje prigovora i to u roku od 8 dana od datuma prijema rešenja.

Astra Telekom je u obavezi da odgovori na žalbu u roku od 8 dana od datuma prijema iste.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti Agenciji ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana kada je Astra Telekom dostavio odgovor na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je Astra Telekom bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Pretplatnik 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 prigovor odnosi.

Vraćanje novca korisniku može se izvršiti isključivo uplatom na tekući račun koji korisnik dostavi Astra Telekomu. Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

U Beogradu, 01.11.2015 godine

Za Astra Telekom: