



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Omladinskih brigada 21
11070 Beograd, Srbija
T: +381 11 44 22 009
E: office@astratelekom.com
www.astratelekom.com

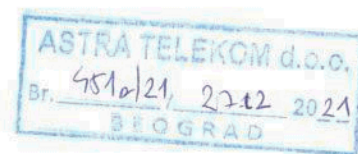
PIB: 107597046
MB: 20833378
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije
skenirajte ovaj QR code

For additional info scan
this QR code

GENERALNI DIREKTOR
20. decembar 2021 godine
Beograd



PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Omladinskih brigada 21
11070 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 55. a u vezi sa članom 82. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021) Generalni direktor društva ASTRA TELEKOM DOO Beograd (u daljem tekstu ASTRA TELEKOM) donosi:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodalog proizvoda.

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

ASTRA TELEKOM prodaje robu na malo potrošačima na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače.

Član 2

ASTRA TELEKOM prilikom prodaje robe ne sme vršiti diskriminaciju potrošača na neki od načina predviđenih odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Član 3.

Potrošač u smislu ovog Pravilnika koji uživa pravo na zaštitu i koji ima pravo na reklamaciju jeste svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva, a pod uslovima i rokovima propisanim odgovarajućim Zakonom kao i ovim Pravilnikom.

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 4.

Potrošač ima pravo da bude obavešten da usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni, posebnim ponudama i popustima, sa jasnom naznakom uslova za njihovu realizaciju, kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja; iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu, načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja, pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade, načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu, postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Omladinskih brigada 21
11070 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

III KOMISIJA

Član 7.

Na osnovu člana 82. stav 6. 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 ASTRA TELEKOM, a 1 (jedan) član je član Udruženja ili Saveza za zaštitu potrošača iz člana 82. stav 5 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) Odstavkom
- 2) Razrešenjem
- 3) Istekom mandata

Član 8.

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 9.

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.



**Astra
Telekom**

Astra Telekom d.o.o.
Omladinskih brigada 21
11070 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

ugovornog roka, dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje, ako ASTRA TELEKOM nudi i uslugu održavanja, kao i sva druga obaveštenje u skladu sa članom 86. Zakona o zaštiti potrošača.

Član 5.

ASTRA TELEKOM je dužan da račune za pružene usluge dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.

ASTRA TELEKOM je dužan da u računu za pružene usluge navede elemente koji potrošaču omogućavaju da:

- 1) proverava i prati iznos svog zaduženja;
- 2) ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge.

ASTRA TELEKOM je dužan da potrošaču bez naknade na njegov zahtev dostavi detaljnu specifikaciju računa.

Ako je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu.

Kada potrošač kasni sa plaćanjem, obračunate naknade za zakasnela plaćanja moraju biti u skladu sa troškovima i ASTRA TELEKOM ne sme obračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, a naročito zakonu kojim se uređuje visina stope zatezne kamate.

Usluge koje su besplatne za potrošača treba da budu označene na računu, uz navođenje da su besplatne.

Član 6.

ASTRA TELEKOM je dužan da Potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

ASTRA TELEKOM je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije formiranja cena, odnosno opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.

Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife, izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, sa kvalitetom pruženih usluga i ako usluga nije pružena.

Potrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Omladinskih brigada 21
11070 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

ASTRA TELEKOM potrošaču izdaje pisanu potvrdu u papirnom obliku ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u tri primerka, i to jedan primerak za objekat u kome se usluga pruža, jedan primerak za potrošača i jedan primerak za Komisiju za reklamacije.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži ime i prezime podnosioca i datum prijema reklamacije, podatke o usluzi, kratkom opisu i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluku o reklamaciji (prihvatanje ili odbijanje reklamacije), datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, datum dobijanja saglasnosti potrošača za produžavanje roka i napomene.

Lice koje je kod ASTRA TELEKOM zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama upisuje u ovu evidenciju i obrađuje one podatke o ličnosti podnosioca reklamacije koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i reklamacije, i to ime i prezime i kontakt detalje podnosioca. Lice zaduženo za upis podataka u ovu evidenciju prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije. Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

Član 13.

ASTRA TELEKOM dužan je da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim putem u elektronskom ili papirnom obliku, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor ASTRA TELEKOM na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata ili odbija reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Član 14.

O reklamaciji rešava Komisija za rešavanje reklamacija koju čine tri člana od kojih jedan član je predstavnik evidentiranog udruženja za zaštitu potrošača kod ministarstva nadležnog za poslove zaštite potrošača.

Komisija za rešavanje reklamacija ispituje reklamaciju, razmatra predmet reklamacije, utvrđuje činjenice i donosi odluku o reklamaciji.

Ako je to potrebno radi donošenja odluke o reklamaciji, Komisija za reklamacije može da pribavi nalaz i mišljenje stručnog lica o pitanjima koja čine predmet reklamacije.

Kada Komisija za rešavanje reklamacija utvrdi da je reklamacija opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Omladinskih brigada 21
11070 Beograd, Srbija
T: +381 11 44 22 009
E: office@astratelekom.com
www.astratelekom.com

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



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

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

IV POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 10.

Potrošač može da izjavi reklamaciju ASTRA TELEKOM usluge lično u objektu ASTRA TELEKOM, telefonom ili preko elektronske pošte ASTRA TELEKOM.

Adresu elektronske pošte za reklamacije, koja glasi: reklamacije@astratelekom.com ASTRA TELEKOM objavljuje na svojoj internet stranici i čini dostupnom potrošačima na drugi način.

ASTRA TELEKOM obaveštava potrošača na valjan način o obimu i uslovima za izjavljivanje reklamacije, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi, odredbama zakona koje se odnose na reklamaciju i ovom pravilniku.

ASTRA TELEKOM u objektu u kome se pružaju usluge i na svojoj internet stranici ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena

Član 11.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da kao dokaz dostavi na uvid račun, odnosno fiskalni račun, kopiju računa, odnosno fiskalnog računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom, čekom ili drugim finansijskim instrumentom građana u korist Pružaoca usluga ili drugi dokument koji je valjan dokaz o pružanju usluge od strane ASTRA TELEKOM, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako nema račun, odnosno drugi dokaz o pružanju usluga u skladu sa stavom 2. ovog člana, o čemu se Potrošač bez odlaganja obaveštava

Član 12.

ASTRA TELEKOM vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 godine od dana podnošenja reklamacije potrošača.

Ovlašćena lica za prijem reklamacija su dužna da vode evidenciju za svaku reklamaciju, po svim elementima za svaki mesec.



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Omladinskih brigada 21
11070 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

Ako utvrdi da reklamacija nije opravdana, Komisija za rešavanje reklamacija odbija reklamaciju. Ako su nedostaci u pružanju usluge nastali krivicom Potrošača, reklamacija nije opravdana.

Ukoliko Komisija za rešavanje reklamacija odbije reklamaciju, dužna je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, koji se nalaze na linku:

<https://vansudsko.must.gov.rs/adr bodies>

Član 15.

Protiv odluke o odbijanju reklamacije Potrošač može izjaviti prigovor, u roku od osam dana od dana prijema odluke.

O prigovoru iz stava 1. ovog člana odluke rešava direktor ASTRA TELEKOM, u roku od osam dana od dana prijema prigovora.

ASTRA TELEKOM obaveštava potrošača o odluci o prigovoru pisanim putem u elektronskom ili papirnom obliku, bez odlaganja.

Član 16.

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, Komisija za rešavanje reklamacija potrošaču može dati predlog za umanj enje cene usluge, sa povraćajem dela novčanog iznosa plaćenog za uslugu.

Član 17.

Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije Komisija za rešavanje reklamacija će, u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Član 18.

ASTRA TELEKOM je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ako ASTRA TELEKOM iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što beleži u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom. Rok za rešavanje reklamacije prestaje kada ASTRA TELEKOM ne dobije saglasnost potrošača i nastavlja se kada ASTRA TELEKOM dobije odgovor potrošača. Potrošač je dužan u roku od tri dana od dana prijema odgovora Pružaoca usluge da se izjasni na isti. Ukoliko se ne izjasni, smatraće se kao da nije dao saglasnost.



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Omladinskih brigada 21
11070 Beograd, Srbija
T: +381 11 44 22 009
E: office@astratelekom.com
www.astratelekom.com

PIB: 107597046
MB: 20833376
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije
skenirajte ovaj QR code

For additional info scan
this QR code

Član 19.

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi ASTRA TELEKOM.

V OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 20.

Ukoliko dođe do spora preko nadležnog suda ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupka prema kupcu, odgovorna lica u smislu ovog Pravilnika su Ovlašćena lica za prijem reklamacija i ASTRA TELEKOM-a.

VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 21.

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune, objavljuju se na internet stranici ASTRA TELEKOM i dostavljaju objektima u kojima ASTRA TELEKOM obavlja delatnost.

Generalni direktor

Darko Simonović

