



МОСТ НЕТ
НИКОЛА МАРКОВИЋ ПР
БЕЖИЧНЕ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈЕ MOST NET
Црнча ББ 15319
телефони:
Никола Марковић 064/348-1548
тех. подршка 8-14h: 062/8871 280
<http://www.mostnet.rs/>
e-mail: office@mostnet.rs
ж.р.: 160-395461-03
ПИБ: 108226364

ПРАВИЛНИК О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА КОРИСНИКА НА УСЛУГЕ МОСТ НЕТ БЕЖИЧНЕ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈЕ

Корисник има право да поднесе приговор на извршену услугу МОСТ НЕТ-а у складу са Законом о електронским комуникацијама, Закон о заштити потрошача и овим Правилником.

Рок за подношење рекламације износи 30 дана од датума доспећа рачуна, уколико је предмет финансијске природе, односно 30 дана од датума када је наступио недостатак који се односи на квалитет пружене услуге.

Писаним путем рекламација се подноси:

- у продајном објекту МОСТ НЕТ-а (Карађорђева 4, 15320 Љубовија)
- поштом на адресу МОСТ НЕТ-а, Карађорђева 4, 15320 Љубовија уз обавезну назнаку „за рекламације“
- електронском поштом на адресу office@mostnet.rs

Приговор може поднети потписник корисничког уговора, његов адвокат или друго лице које је корисник специјалним пуномоћјем овластио за подношење рекламације.

Приговор који је на адресу МОСТ НЕТ-а стигао електронским путем сматраће се валидним само ако је прослеђен са регистроване емаил адресе корисника, односно адресе која је у бази МОСТ НЕТ-а забележена као контакт податак корисника.

МОСТ НЕТ је у обавези да потврди пријем рекламације укључујући и деловодни број под којим је рекламација заведена у евиденцију примљених рекламација МОСТ НЕТ-а.

МОСТ НЕТ ће у року од 8 дана од датума подношења приговора одговорити кориснику у писаном облику или електронским путем.

Рок за решавање приговора не може да буде дужи од 15 дана од датума подношења приговора.

Корисник има право жалбе на достављено решење приговора и то у року од 8 дана од датума пријема решења.

МОСТ НЕТ је у обавези да одговори на жалбу у року од 8 дана од датума пријема исте.

Претплатник коме је одбијен приговор може се обратити Агенцији или другом телу ради посредовања у вансудском решавању спора или покренути парнични поступак пред надлежним судом, у року од 15 дана од дана када је МОСТ НЕТ доставио одговор на приговор, односно 15 дана од дана истека рока у којем је МОСТ НЕТ био дужан да се изјасни о приговору.

Претплатник је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се приговор односи. Враћање новца кориснику може се извршити искључиво уплатом на текући рачун који корисник достави МОСТ НЕТ-у. Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

Место и датум:
Љубовија, 1.12.2015. године.

МОСТ НЕТ