

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS br: 62/14“) i Zakon o elektronskim komunikacijama (Službeni glasnik RS br: 45/10 , br: 44/210, 60/2013 – odluka US i 62/2014), IVAN PETROVIĆ PR ISTOK NET KUPUZIŠTE, u daljem tekstu IstokNet dana 01.01.2023, donosi

## PRAVILNIK O REŠAVANJU PRIGOVORA / REKLAMACIJA PRETPLATNIKA NA USLUGE IstokNet

Pretplatnik ima pravo da podnese prigovor na izvršenu uslugu IstokNet-a 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 usluge.

Pisanim putem reklamacija se podnosi:

- Usmenim ili pismenim u poslovnici IstokNet-a
- Poštom na adresu IstokNet-a: IVAN PETROVIĆ PR ISTOK NET, Obiliceva 60 1932 Kupuzište (uz naznaku „za reklamacije“)
- Elektronskom poštom na adresu : office@istoknet.com

Usmenim putem reklamacija se podnosi telefonom poslovnice IstokNet-a na broj (0677) 223 -223

Tokom podnošenja reklamacija obavezna je indentifikacija podnosioca.

Svi zaposleni u IstokNet-u su ovlašćeni da prime reklamaciju pretplatnika.

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

Prigovor koji je na adresu IstokNet-a stigao elektronskim putem smatraće se validnim samo ako je poslat sa registrovane mail adrese pretplatnika, odnosno koja je u bazi IstokNet-a zabeležena kao kontakt adresa pretplatnika.

IstokNet je u obavezi da potvrdi prijem reklamacije pismenim putem uključujući i evidencioni broj pod kojim je reklamacija zavedena u knjizi reklamacija IstokNet-a.

IstokNet će u roku od 8 dana od datuma podnošenje prigovora odgovoriti pretplatniku u pisanom obliku ili elektronskim putem na adresu pretplatnika registrovanu u IstokNet bazi pretplatnika.

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

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

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

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

Pretplatnik je dužan da plati neosporan 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 pretplatniku može se izvršiti isključivo uplatom na tekući račun koji pretplatnik dostavi IstokNet-u.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja.