

PRAVILNIK O POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA KORISNIKA OPERATORU

1. Korisnik (sva fizička i pravna lica koja koriste usluge Orion telekoma) mogu podneti prigovor operatoru na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene usluge; u roku od 30 dana od dana dospeća računa za uslugu – kada se radi o prigovoru na iznos računa (račun) odnosno u roku od 30 dana od dana pružanja usluge – kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge (funkcionalnost), kao i da u istom roku zahteva nadoknadu štete. Korisnik može podneti prigovor na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu, za koje se ne izdaje garantni list, zbog nedostataka koji su nastali u roku od šest (6) meseci od dana kupovine, odnosno izvršene usluge.
2. Korisnik može podneti prigovor na jedan od uobičajenih načina:
 - a. Dolaskom na ovlašćeno prodajno mesto Orion telekoma
 - b. Pisanim putem
 - i. Pismo adresirano na Orion telekom, Gandijeva 76a, Beograd
 - ii. Pismo prosleđeno na fax: 011/4100077
 - iii. Pismo prosleđeno na e-mail: reklamacije@oriontelekom.rs

Odgovorne osobe kod operatora primaju prigovor i unose detalje istog u službenu bazu. Svakom prigovoru se dodeljuje odgovarajući tip naloga i prioritet za rešavanje reklamacije, a korisniku izdaje ili saopštava potvrda o primljenom prigovoru.

3. Prilikom podnošenja prigovora vrši se provera identiteta / legitimiteta korisnika. S tim u vezi potrebno je da korisnik priloži odgovarajuću dokumentaciju: identifikacionu ispravu, ovlašćenje, pretplatnički ugovor, račun, fiskalni isečak ili drugi dokaz koji je u funkciji provere.
4. Prigovor se evidentira u službenoj bazi u trenutku podnošenja odnosno u trenutku prijema (u zavisnosti od načina podnošenja reklamacije). Nakon toga otvara se postupak rešavanja prigovora, a predmet se obrađuje i rešava u okviru Službe za administrativnu podršku u Korisničkom servisu, uz eventualno prosleđivanje drugim službama, nadležnim za rešavanje predmetnog prigovora. Nakon obrade i provere navoda, Služba za administrativnu podršku vrši obaveštavanje korisnika o rešenju prigovora, usmenim ili pisanim putem. Ukoliko je prigovor podnet u pisanom obliku (dopis), dostavlja se pisani odgovor korisniku (dopis) koji potpisuje rukovodilac Službe za administrativnu podršku. Prigovor podnet usmeno ili e-mailom, razmatra se kao usmeni ili pisani prigovor, a u zavisnosti od karaktera predmeta zahteva, dostavlja se usmeni ili pisani odgovor.

5. Rešenje prigovora može biti pozitivno, negativno ili delimično pozitivno. Odluka o ishodu prigovora donosi se nakon detaljne provere navoda i upoređivanja sa ugovorenim, stvarnim stanjem (opšti uslovi ugovora, pretplatnički ugovor, službene softverske baze korisnika, test opreme, provera na terenu i drugo). Prigovori će se smatrati neosnovanim ukoliko je problem prouzrokovan nepažnjom ili nepravilnim rukovanjem opremom od strane korisnika, ako je korisnik postupio suprotno uputstvima ili koristio nekompatibilnu opremu, ukoliko se ustanovi zloupotreba opreme, usluge ili mreže. Napomena: Operator ne odgovara za nastalu štetu ukoliko je kvalitet pružene usluge manji od ugovorenog ako je uzrok viša sila.
6. U slučaju podnošenja reklamacije, korisnik ima obavezu da plati nesporan deo računa ili, ukoliko osporava ceo račun, prosečno mesečno zaduženje (tri prethodna meseca). Za vreme reklamacionog postupka, operator neće obustaviti pružanje usluge (prijem i pozivanje hitnih službi) niti će preduzimati mere isključenja/demontiranja opreme, do okončanja postupka.
7. Na sve tipove prigovora odgovara se u roku od osam (8) dana, odnosno u roku od petnaest (15) dana od dana podnošenja prigovora i odlučuje se o rešenju prigovora (uz dostavljanje činjenica i dokaza na kojima se zasniva) uz obrazloženje. Ukoliko se prigovor odnosi na obračunat saobraćaj, odgovor se dostavlja u roku od osam (8) dana od dana završenog obračuna, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana ukoliko je u pitanju složen problem.
8. Korisnik ima pravo da uloži žalbu na dostavljeno rešenje prigovora, pisanim putem na adresu operatora. Odgovor na žalbu se, nakon ponovne provere navoda u žalbi, dostavlja korisniku u roku od petnaest (15) dana od dana prijema.
9. Ovaj pravilnik je javno objavljen i dostupan korisnicima na zvaničnom sajtu www.oriontelekom.rs kao i na prodajnim mestima Orion telekoma.