

PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA KORISNIKA NA USLUGE VAWIRELESS DOO

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na izvršenu uslugu **VAWIRELESS**-a u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, Zakon 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 prodajnom objektu **VAWIRELESS**-a (Zdravka Jovanovića 28, 14000 Valjevo)
- poštom na adresu **VAWIRELESS**-a, Zdravka Jovanovića 28, 14000 Valjevo uz obaveznu naznaku „za reklamacije“
- elektronskom poštom na adresu office@vawireless.rs

Prigovor može podneti potpisnik korisničkog ugovora, njegov advokat ili drugo lice koje je korisnik specijalnim punomoćjem ovlastio za podnošenje reklamacije.

Prigovor koji je na adresu **VAWIRELESS**-a stigao elektronskim putem smatraće se validnim samo ako je prosleđen sa registrovane email adrese korisnika, odnosno adrese koja je u bazi **VAWIRELESS**-a zabeležena kao kontakt podatak korisnika.

VAWIRELESS je u obavezi da potvrdi prijem reklamacije uključujući i delovodni broj pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciju primljenih reklamacija **VAWIRELESS** -a.

VAWIRELESS 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 pd dana podnošenja prigovora.

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

VAWIRELESS 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 rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana kada je **VAWIRELESS** dostavio odgovor na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je **VAWIRELESS** 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 predhodili periodu na koji se prigovor odnosi. Vraćanje novca korisniku može se izvršiti isključivo uplatom na tekući račun koji korisnik dostavi **VAWIRELESS** -u. Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Mesto i datum:

Valjevo, 5.10.2021. godine. **VAWIRELESS DOO**

