



TXTV doo Tuzla

## PRAVILNIK

O RJEŠAVANJU REKLAMACIJA POTROŠAČA NA USLUGE

“TXtv” d.o.o.Tuzla

Tuzla, juni 2011.godine

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ( Službeni glasnik BiH br. 25/06) i Zakona o komunikacijama (Službeni glasnik BiH br. 31/03,75/06,32/10) te Opštih uslova poslovanja „TXtv“d.o.o.Tuzla,direktor društva dana 08.06.2011.godine donosi:

**PRAVILNIK  
O RJEŠAVANJU REKLAMACIJA POTROŠAČA NA USLUGE “TXtv” d.o.o.Tuzla**

**I OSNOVNE ODREDBE**

**Član 1.**

Ovim Pravilnikom uređuju se uslovi, način i postupak podnošenja i rješavanje reklamacija potrošača na usluge društva TXtv d.o.o. Tuzla, sa sjedištem u ulici Fočanska 1N, Tuzla.

**Član 2.**

Potrošač u smislu ovog Pravilnika je svako fizičko ili pravno lice koje je na osnovu zaključenog Pretplatničkog ugovora postalo korisnik usluga TXtv-a (u daljem tekstu: Korisnik usluga).

**II PRAVA KORISNIKA NA REKLAMACIJU**

**Član 3.**

Korisnik usluga ima pravo na podnošenje reklamacije na izvršene usluge TXtv-au skladu sa zakonom i ovim Pravilnikom.

**Član 4.**

Reklamacija odnosno prigovor na kvalitet pruženih usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje usluga podnosi se Odjelu korisničke podrške TXtv-a u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge za koju se podnosi prigovor, odnosno 30 (trideset) dana od dana dospijeća osporavanog računa za korištene usluge.

**Član 5.**

Korisnik usluga može podnijeti reklamaciju usmeno ili pisanim putem.

1. *Usmenose* mogu podnijeti samo najjednostavnije reklamacije odnosno reklamacije koje se podnose prvi puta. Takve reklamacije se podnose:

- na info pultu TXtv d.o.o. Fočanska 1N;
- pozivom Kontakt centra na broj telefona 035/302-333.

2. *Pisanim putem*, reklamacija se podnosi za kompleksnije probleme kod prijema usluga TXtv-a, problema na mreži KTV i sl. te nakon što je na osnovu usmene reklamacije ekipa TXtv-a već obavila intervenciju kod korisnika koji je istu podnio (ponovne smetnje i kvarovi). Pisanim putem reklamacije se podnose :

- putem faksa na broj telefona 035/302-330;
- poštom na adresu TXtv d.o.o. za Odjel korisničke podrške, Fočanska 1N, Tuzla;
- elektronskom poštom na adresu info@txtv-tz.com;
- na info pultu TXtv d.o.o. Fočanska 1N.

Na info pultu TXtv-a svim korisnicima će biti dostupan obrazac za podnošenje reklamacije.

#### **IV POSTUPAK RJEŠAVANJA REKLAMACIJE**

##### **Član 6.**

Odjel korisničke podrške TXtv-a će u prvom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te ukoliko smatra da prigovor nije osnovan dužan je o tome pismeno obavijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 8 (osam) dana od dana podnošenja prigovora.

U prigovoru, kojeg podnosi korisnik, se moraju navesti činjenice i dokazi na kojima se isti temelji.

Odjel korisničke podrške, prilikom rješavanja prigovora korisnika, ispitat će sve okolnosti nastanka smetnje kod prijema usluga TXtv-a, pri tome tražiti relevantne podatke od Službe održavanja, Službe interneta i drugih nadležnih službi zavisno o kojoj usluzi se radi.

Službe iz prethodnog stava dužne su dostaviti sve potrebne informacije u pisanom obliku, u obliku grafikona i sl.kako bi se što preciznije utvrdio odnos pružene usluge i prigovora korisnika.

##### **Član 7.**

Ukoliko je korisnik nezadovoljan odlukom Odjela korisničke podrške, može se obratiti Komisiji za žalbe TXtv-a, koju formira direktor u svakom konkretnom slučaju, koja će u drugom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku obavijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.

##### **Član 8.**

U slučaju spora između korisnika i TXtv-a, a po pitanju rješenja na prigovor u vezi sa kvalitetom pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka u skladu sa prethodnim stavovima, korisnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti žalbu Ombudsmenu za zaštitu potrošača u BiH u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Komisije za žalbe.

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije u vezi sa pravom koje mu pripada po osnovu pružanja javne telekomunikacijske usluge, ukoliko je bio u pretplatničkom odnosu ili mu je odbijen zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, ili je isti suspendovan ili okončan od strane TXtv-a.

U slučaju podnošenja žalbe Ombudsmenu, TXtv se obavezuje zastati sa svim postupcima prema korisniku do okončanja spora. O pokretanju žalbe TXtv će biti obaviješten ili od strane korisnika ili od strane Ombudsmena.

Ako je TXtv obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku, ponovo će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu korisniku do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

##### **Član 9.**

Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet pružene usluge ima pravo tražiti od TXtv-a naknadu štete samo ukoliko se od strane TXtv-a ili pravosnažnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je nivo kvaliteta pružene usluge niži od propisanog, osim ako je niži kvalitet usluge uzrokovan višom silom, neispravnom terminalnom opremom korisnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.

#### **Član 10.**

U slučaju usmene reklamacije podnijete ovlaštenim licima TXtv-a, isti će donijeti odluku o reklamaciji ukoliko donošenje odluke ne zahtijeva prikupljanje dodatnih podataka i/ili obradu od strane drugih službi TXtv-a.

U slučaju da je radi donošenja odluke po usmenoj reklamaciji Korisnika uslugapotrebno prikupiti dodatne podatke i/ili izvršiti obradu izvršene usluge odnosnoispostavljenog računa od strane drugih službi TXtv-a, ovlaštena lica TXtv-a će uputiti Korisnika usluga da reklamaciju podnese pisanim putem. Ukoliko Korisnik usluge odbije da podnese reklamaciju u pisanoj formi, po upustvuovlaštenih lica TXtv-a, navedeno će biti evidentirano Službenom bilješkomovlaštenog lica TXtv-a.

#### **Član 11.**

U slučaju da je Korisnik usluga podnio reklamaciju za čije rješavanje i obrazloženjeodgovora je potrebno pribaviti izvještaje i/ili informacije od trećih lica izvan TXtv-a, rok za detaljan odgovor o ishodu podnijete reklamacije se može produžiti, uzobavezno dostavljanje obavještenja Korisniku usluge o ishodu podnijete reklamacije u roku iz člana 6. ovog Pravilnika, kao i obavještanje Korisnika usluga da će mu u dodatnom roku biti dostavljeno detaljno obrazloženje odgovora po podnijetojreklamaciji.

#### **Član 12.**

O odluci koja je donijeta po reklamaciji Korisnika usluga, u skladu sa prethodnim članom, TXtv će obavijestitiKorisnika usluga odmah po donošenju odluke, telefonskim ili pisanim putem.

#### **Član 13.**

Ukoliko je reklamacija Korisnika usluga osnovana, Korisnik usluga ima pravo naotklanjanje konstatovanog nedostatka. Ukoliko nije moguće otkloniti nedostatak u smislu prethodnog stava, Korisnik uslugaima pravo na to da se usluga ponovo obavi ili dovrši ili na smanjenje cijene računa srazmjernonedostatku izvršene usluge. Korisnik usluga može da ostvari prava iz ovog člana pod uslovom da nedostatak nijenastao njegovom krivicom ili da odgovornost za nedostatak nije isključena Opštimuslovima ili Ugovorom o pretplatničkom odnosu i korišćenju usluga KTV mreže TXtv-a koji su sastavni dio Pretplatničkog ugovora.

### **V ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 14.**

TXtv će sa ovim Pravilnikom uskladiti interne procedure rada Odjela korisničke podrške i ovlaštenih lica TXtv-a.

#### **Član 15.**

TXtv zadržava pravo da, u skladu sa izmijenjenim uslovima poslovanja iprema svojoj poslovnoj politici, vrši izmjene i dopune ovog Pravilnika, u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

#### **Član 16.**

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja. Za provođenje Pravilnika zadužuju se Odjel korisničke podrškeTXtv-a i ovlaštena lica TXtv-a.

DIREKTOR  
Sabahudin Bešić