

U skladu sa članom 63. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: „ZZP“) i članovima 139. i 140. Zakona o elektronskim komunikacijama (dalje „ZEK“) Privredno društvo A1 Srbija d.o.o. Beograd, Milutina Milankovića 1ž (u daljem tekstu: „A1“ ili „Trgovac“), donosi:

**PRAVILNIK O NAČINU, USLOVIMA I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA
I PRIGOVORA**
(U daljem tekstu: „Pravilnik“)

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1

Ovim Pravilnikom A1 uređuje način, uslove i postupak rešavanja reklamacije potrošača zbog nedostataka na kupljenom proizvodu ili uslugama koje nisu elektronske komunikacione usluge prema ZEK-u (dalje „reklamacija prema ZEP-u“) i/ili uslove i postupak rešavanja prigovora krajnjih korisnika koji se odnose na kvalitet u pružanju elektronskih komunikacionih usluga prema ZEK-u ili visine računa za pružene usluge (dalje: „prigovor prema ZEK-u“), ovlašćenja, obaveze i odgovornosti zaposlenih na prodajnim mestima A1 u pogledu ostvarivanja prava na reklamaciju i prigovor. Ovaj Pravilnik primenjuje se i na reklamacije potrošača koje se odnose na digitalni sadržaj i digitalne usluge u smislu ZEP-a.

Primena ovog Pravilnika je obavezna u svim sopstvenim prodajnim mestima A1; A1 online kanalima prodaje uključujući i A1 Market i online prodavnicu Fonly za prodaju mobilnih uređaja, dodatne opreme i satova.

Ovaj Pravilnik primenjuje se na sve kupljene proizvode na prodajnim mestima A1 kao i na sve usluge iz komercijalne ponude A1.

Član 2

U svim prodajnim mestima, A1 centrima, za primenu ovog Pravilnika neposredno je odgovoran Rukovodilac prodajnog objekta.

U svim A1 mobilnim prodajnim mestima koja su privremenog karaktera za primenu ovog Pravilnika neposredno je odgovoran savetnik u prodaji.

Član 3

Odgovorno lice A1, dužno je da potrošačima i Krajnjim korisnicima omogućiti uvid u ovaj Pravilnik.

Član 4

Potrošač, u smislu ovog Pravilnika, jeste svaki građanin - fizičko lice koji na A1 prodajnom mestu kupuje A1 proizvode i usluge za lične i porodične potrebe.

Krajnji korisnik, u smislu ovog Pravilnika je fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahteva korišćenje javno dostupne elektronske komunikacione usluge, a koji ne pruža usluge korišćenja javne elektronske komunikacione mreže ili javno dostupne elektronske komunikacione usluge.

Digitalna usluga je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje podataka u digitalnom obliku ili pristup njima, odnosno deljenje ili druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku.

Digitalni sadržaj je podatak koji se proizvodi i isporučuje u digitalnom obliku, uključujući računarske programe, aplikacije, video i audio zapise, digitalne igre, elektronske knjige, softver i drugi sadržaj koji se čuva, obrađuje, prenosi ili koristi u digitalnom okruženju.

Član 5

Lica navedena u članu 2. ovog Pravilnika odgovorna su za: isticanje cene proizvoda i usluga, izdavanje fiskalnog računa, informisanje potrošača o uslovima pod kojima su A1 proizvodi i usluge dostupni, informisanje potrošača o uslovima potrebnim za zaključenje pretplatničkog ugovora, stavljanje na uvid materijala sa potrebnim informacijama o karakteristikama proizvoda i usluga (leci, brošure, Opšti uslovi dr.), kao i za ostale obaveze utvrđene zakonom, u cilju tačnog informisanja potrošača.

Član 6

U postupku predaje i rešavanja prigovora/reklamacije potrošač i/ili Krajnji korisnik ne plaćaju nikakvu naknadu.

Član 7

Lica zaposlena u A1 prodajnim mestima dužna su da se prema potrošačima i Krajnjim korisnicima ophode sa primerenim poštovanjem i ljubaznošću i da im, na njihov zahtev, pravovremeno omoguće sve tražene informacije.

U svakom A1 prodajnom mestu potrošači i Krajnji korisnici mogu da upišu svoja zapažanja, predloge sugestije u pogledu poštovanju njihovih prava od strane lica zaposlenih na A1 prodajnim mestima i druga zapažanja o A1 proizvodima i uslugama u Knjigu utisaka koja se nalazi na vidnom mestu.

U slučaju da potrošač nije zadovoljan pruženom uslugom, potrošač ima pravo na isticanje reklamacije, u skladu sa odredbama ovog Pravilnika i ZZP.

U slučaju da Krajnji korisnik nije zadovoljan kvalitetom pružene elektronske komunikacione usluge, ili iznosom kojim je zadužen na računu, Krajnji korisnik ima pravo na isticanje prigovora prema ZEK-u, u skladu sa odredbama ovog Pravilnika i ZEK-a.

II PRAVA NA REKLAMACIJU I PO OSNOVU REKLAMACIJE

Prava potrošača na reklamaciju i po osnovu reklamacije prema ZZP-u Član 8

Reklamacija je izraz nezadovoljstva korisnika, upućena A1, u vezi sa njegovim proizvodom ili pruženom uslugom. Potrošač može podneti reklamaciju prema ZZP zbog:

- nesaobraznosti robe ugovoru,
- ostvarivanja prava po osnovu komercijalnih garancija, ukoliko takve komercijalne garancije potrošačima nudi i obezbeđuje proizvođač
- nezadovoljstva u vezi sa ispostavljenim računom po osnovu ostvarene potrošnje, u skladu sa relevantnim zakonima i drugim propisima
- uskraćivanja drugih prava potrošača utvrđenih zakonom i drugim propisima.

A1 svim svojim potrošačima, obezbeđuje prava po osnovu saobraznosti robe ugovoru, u skladu sa zakonom. Ukoliko su proizvodi iz A1 ponude obezbeđeni dodatnim garancijama proizvođača (komercijalne garancije, garantni list), pored prava po osnovu saobraznosti robe ugovoru za dati proizvod, potrošačima će biti dostupna i sva prava iz komercijalne garancije, u skladu sa zakonom i odredbama Garantnog lista/komercijalnih garancija.

Član 9

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Smatraće se da je roba saobrazna ugovoru ako ispunjava subjektivne i objektivne zahteve utvrđene ZZP-om, tamo gde je primenjivo, ako je pravilno ugrađena i ako ne postoje prava trećeg koje isključuje, umanjuje ili ograničava pravo potrošača, a o čijem postojanju potrošač nije obavešten, niti je na to pristao.

Subjektivni zahtevi za saobraznost su ugovoreni, tako da tamo gde je primenjivo, roba mora da:

- odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu kao i da poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike u skladu sa ugovorom o prodaji;
- bude podesna za svaku posebnu namenu za koju je potrošaču potrebna i o kojoj je potrošač obavestio trgovca najkasnije u vreme zaključenja ugovora o prodaji i u odnosu na koju je trgovac dao pristanak;
- bude isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju i korisničku podršku, kako je utvrđeno ugovorom o prodaji; i
- bude isporučena sa ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o prodaji.

Objektivni zahtevi za saobraznost su da roba:

- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste u skladu sa propisima ili tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primenjivim kodeksom ponašanja u odnosnom sektoru;
- ako je primenjivo, odgovara kvalitetu i opisu uzorka odnosno modela koji je trgovac pokazao potrošaču pre zaključenja ugovora;
- ako je primenjivo, bude isporučena zajedno sa dodatnom opremom, uključujući ambalažu, uputstvom za instalaciju ili drugim uputstvom, čiji prijem potrošač može razumno da očekuje;
- odgovara količini i poseduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i bezbednost, koje su uobičajene za robu iste vrste i koje potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir javno datu izjavu koje je dao trgovac ili drugo lice u lancu isporuke uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili označavanjem robe.

Nesaobraznost na robi postoji i kada je nesaobraznost nastala usled nepravilne instalacije ako:

- instalacija čini deo ugovora o prodaji, izvršio ju je trgovac ili je izvršena na odgovornost trgovca ili
- je roba za koju je bilo predviđeno da je instalira potrošač nepravilno instalirana od strane potrošača, a nepravilna instalacija je posledica nedostatka u uputstvu koje je dostavio trgovac ili, u slučaju robe sa digitalnim elementima, koje je dostavio trgovac ili trgovac digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Član 9A

Trgovac je dužan da potrošaču pruži uslugu koja je saobrazna ugovorenoj. Usluga nije saobrazna ugovorenoj ako:

- po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je trgovac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način;
- ne odgovara opisu koji je trgovac dao u toku pružanja usluge pod uslovom da je to moglo da utiče na odluke potrošača;
- nema posebna svojstva koja je zahtevao potrošač, a koja su trgovcu bila ili su morala biti poznata u trenutku zaključenja ugovora;
- nema redovna svojstva usluga iste vrste;
- ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja trgovca u pogledu posebnih svojstava usluge, a naročito ako su učinjena oglasom;
- po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime trgovca.

Trgovac nije odgovoran za nesaobraznost usluge ako:

- 1) nije znao ili nije morao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo opis iz stava 1. tačka 6) ovog člana;
- 2) je opis iz stava 1. tačka 6) ovog člana na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

Član 9B

Trgovac je dužan da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su saobrazni ugovoru.

Smatraće se da su saobrazni ugovoru ako ispunjavaju subjektivne i objektivne zahteve utvrđene ZZP-om.

Subjektivni zahtevi su, tamo gde je primenjivo, da digitalni sadržaj ili digitalna usluga:

- odgovara opisu, količini, kvalitetu i da poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike u skladu sa ugovorom;
- bude podesan za posebnu namenu za koju je potrošaču potreban i o kojoj je potrošač obavestio trgovca najkasnije u vreme zaključenja ugovora, i u odnosu na koju je trgovac dao pristanak;
- isporuči se sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju i korisničkom podrškom, kako je utvrđeno ugovorom;
- isporuči se sa ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom.

Objektivni zahtevi su da digitalni sadržaj ili digitalna usluga:

- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu iste vrste u skladu sa propisima ili tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primenjivim kodeksom ponašanja u odnosnom sektoru;
- odgovara testnoj verziji ili pretpregledu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču pre zaključenja ugovora;
- ako je primenjivo, budu isporučeni zajedno sa dodatnom opremom i uputstvom čiji prijem potrošač može razumno da očekuje;
- odgovara količini i poseduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na funkcionalnost, dostupnost, kompatibilnost, kontinuitet i bezbednost, koje su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu iste vrste i koje potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir javno datu izjavu koju je dao trgovac ili drugo lice u lancu isporuke ili koje su date u njihovo ime, naročito ako je izjava data putem oglasa ili označavanjem.

Član 10

Potrošač ima pravo reklamacije na kupljeni proizvod tj. robu zbog nesaobraznosti ugovoru, u roku od dve godine od dana kupovine.

Potrošač ima pravo reklamacije na kupljeni proizvod tj. robu zbog nesaobraznosti ugovoru, u roku iz prethodnog stava ovog člana.

Prodavac odgovara za nesaobraznost, koja je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao.

Prodavac odgovara za nesaobraznost koja se pojavi posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;

Prodavac odgovara za nesaobraznost ako je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u času zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

Kod ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa jednokratnom isporukom ili nizom pojedinačnih isporuka, potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju zbog nesaobraznosti u roku od dve godine od dana isporuke digitalnog sadržaja odnosno digitalne usluge.

Kod ugovora kojim je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog vremenskog perioda, potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju zbog nesaobraznosti koja se pojavi ili postane očigledna tokom perioda u kojem se digitalni sadržaj odnosno digitalna usluga isporučuju u skladu sa ugovorom.

Član 11

U slučaju osnovanosti reklamacije zbog nesaobraznosti robe ugovoru, potrošač ima pravo da zahteva od A1 da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo izbora između opravke i zamene robe, osim ako je izabrani način otklanjanja nesaobraznosti nemoguć ili bi predstavljao nesrazmerno opterećenje za A1.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od dana isporuke robe, potrošač ima pravo da bira između:

- zamene robe;
- odgovarajućeg umanjenja cene; ili
- raskida ugovora.

Potrošač je dužan da radi opravke ili zamene stavi na raspolaganje robu Trgovcu.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost robe neznatna je na A1.

Potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ukoliko:

- A1 nije dovršio opravku ili zamenu, nije otklonio nesaobraznost na zakonom propisan način ili je odbio da je otkloni; nesaobraznost postoji i pored pokušaja njenog otklanjanja;
- A1 izjavi da neće ili iz okolnosti proizilazi da neće otkloniti nesaobraznost robe u razumnom roku ili bez značajnih nepogodnosti za potrošača;
- je nesaobraznost takve prirode da opravdava umanjenje cene ili raskid ugovora.

Ukoliko potrošač raskine ugovor povodom robe, ugovor ostaje na snazi za robu i usluge povodom kojih potrošač nije uložio reklamaciju ili je reklamacija odbijena.

Član 11A

Prava potrošača u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Ako digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu saobrazni ugovoru, potrošač ima pravo da zahteva:

- usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;
- odgovarajuće umanjenje cene;
- raskid ugovora.

A1 je dužan da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u primerenom roku, bez naknade.

Potrošač ima pravo ili na srazmerno umanjenje cene ili na raskid ugovora u sledećim slučajevima, ako:

- otklanjanje nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nesrazmerno u skladu sa stavom 2. člana 80 ZZP-a;
- A1 nije uskladio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 3. člana 80 ZZP-a

- nesaobraznost postoji uprkos pokušaju A1 da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu;
- iz okolnosti konkretnog slučaja je očigledno da je nesaobraznost tako ozbiljna da su umanjenje cene ili raskid ugovora opravdani;
- A1 je izjavio ili je iz okolnosti konkretnog slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Ako se za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge plaća određena cena, potrošač ne može raskinuti ugovor ako je nesaobraznost neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna snosi Trgovac.

Ukoliko potrošač raskine ugovor povodom digitalnih usluga, ugovor ostaje na snazi za robu i druge usluge povodom kojih potrošač nije uložio reklamaciju ili je reklamacija odbijena.

Član 12

Potrošaču neće biti uvažena reklamacija ako je:

- propustio rok za podnošenje utvrđen u članu 10. ovog Pravilnika;
- nedostatak na kupljenom proizvodu nastao njegovom krivicom ili krivicom članova njegovog porodičnog domaćinstva ili trećeg lica
- ako se nije pridržavao uputstava za upotrebu određenih Garantnim listom ili je
- propustio rok za podnošenje reklamacije utvrđene u Garantnom listu, ukoliko je proizvod snabdeven komercijalnim garancijama.

Član 13

U slučaju prava potrošača na vraćanje cene iz člana 11 ovog Pravilnika, ukoliko je od kupovine proizvoda do vraćanja snižena njegova cena, A1 će potrošaču vrati iznos cene koji je on platio za kupljeni proizvod prema priloženom računu.

Član 14

Ako potrošač pretrpi štetu prouzrokovanu upotrebom proizvoda sa nedostatkom, može od A1 da zahteva naknadu štete.

Sporazum o naknadi štete A1 je dužan da izvrši u roku koji A1 i potrošač sporazumno dogovore.

Ukoliko A1 i potrošač ne zaključe sporazum o naknadi štete, potrošač će navedeno pravo ostvarivati pred nadležnim sudom.

Član 15

A1 i potrošač se mogu sporazumeti da potrošač zadrži proizvod sa nedostatkom uz srazmerno sniženje njegove cene.

Član 16

Potrošač može da izjavi reklamaciju po osnovu postojanja prava iz komercijalne garancije, ukoliko takvo pravo za potrošača nudi A1 ili proizvođač, u skladu sa ZZP i odredbama Garantnog lista.

Komercijalna garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

Prava Krajnjih korisnika na prigovor prema ZEK-u i po osnovu prigovora prema ZEK-u Član 17

Krajnji korisnik može podneti prigovor prema ZEK-u:

- Na iznos za koji je zadužen za pruženu uslugu;
- Na kvalitet pružene usluge;
- Da traži odgovarajuće umanjenje računa za usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog i/ili propisanog.

Krajnji korisnik može podneti prigovor na sledeće načine:

- Direktno na svim prodajnim mestima A1;
- Elektronskim putem, na internet stranici www.A1.rs u sekciji „Kontakt“;
- Preko korisničkog servisa na broj 060/1234;
- Putem ulazne pošte na adresu Milutina Milankovića 1ž, Novi Beograd.

Rok za podnošenje prigovora prema ZEK-u je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, ili od dana nemogućnosti korišćenja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge.

Krajnji korisnik 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 prethodili mesecu za koji se prigovor podnosi.

A1 ne odgovara za kvalitet pružene usluge ako je isti manji od propisanog i/ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

A1 će, ukoliko Krajnji korisnik ne podnese prigovor u zakonskom roku, odbiti prigovor, bez ulaženja u osnovanost prigovora.

III OBAVEZE I ODGOVORNOST TRGOVCA

Član 18

Preuzimanjem kupljenog proizvoda rizik slučajne propasti ili oštećenja proizvoda prelazi sa A1 na potrošača.

Član 19

A1 odgovara za materijalne nedostatke proizvoda, pri čemu je dužan da postupa sa pažnjom dobrog privrednika.

A1 odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje je proizvod imao u momentu prelaska rizika na potrošača, bez obzira da li su mu nedostaci bili poznati.

Član 20

A1 odgovara i za one materijalne nedostatke koji se na kupljenom proizvodu pojave posle prelaska rizika na potrošača ako su ti nedostaci posledica uzroka koji je postojao pre prelaska rizika.

Član 21

Kad prodaje proizvode sa nedostatkom po sniženoj ceni A1 je dužan da ih izdvoji od drugih proizvoda i da upozori potrošače na postojeće nedostatke.

Na proizvodima iz stava 1. ovog člana Trgovac je dužan da istakne jasno i vidljivo obaveštenje o njihovim nedostacima i sniženoj ceni i upozorenje da ne odgovara za te nedostatke.

IV NAČIN I USLOVI REŠAVANJA REKLAMACIJE

Način i uslovi rešavanja reklamacija prema ZZP-u

Član 22

Potrošač je dužan da podnese reklamaciju u što kraćem roku od otkrivanja nedostatka, a u slučaju ugovora o prodaji robe, Potrošač je dužan da podnese reklamaciju u što kraćem roku od otkrivanja nedostatka na kupljenoj robi, a najkasnije u roku utvrđenom u članu 10. ovog Pravilnika.

Član 23

Potrošač je dužan da uz reklamaciju dostavi fiskalni račun (isečak) o kupljenom proizvodu ili njegovu kopiju, ili slip ili drugi dokaz o izvršenoj kupovini.

U slučaju dostavljanja kopije fiskalnog računa (isečka) o kupljenom proizvodu ili slipa ili drugog dokaza o izvršenoj kupovini, A1 ima pravo provere dostavljene kopije računa ili slipa ili drugog dokaza o izvršenoj kupovini sa svojim primerkom fiskalnog računa i izveštajem koji sačinjava u skladu sa Zakonom o fiskalnim kasama. Ukoliko

BG
187

je Potrošač prodavcu dostavio kopije slipa ili drugog dokaza o izvršenoj kupovini, na zahtev prodavca, Potrošač je prodavcu dužan pokazati original slipa ili drugog dokaza o izvršenoj kupovini, ukoliko je u mogućnosti.

Član 24

Izuzetno, ako potrošač nije u stanju da priloži račun, slip ili drugi dokaz o izvršenoj kupovini o kupljenom proizvodu, A1 može odlučiti da prihvati reklamaciju ukoliko činjenicu kupovine proizvoda u dotičnom maloprodajnom objektu A1 može utvrditi na osnovu A1 primerka fiskalnog računa i izveštaja koje sačinjava u skladu sa Zakonom o fiskalnim kasama ili na drugi način.

Član 25

Načini izjavljivanja prigovora/reklamacija potrošača su:

- Direktno na svim prodajnim mestima A1 Srbija d.o.o. Beograd;
- Elektronskim putem na internet stranici www.A1.rs u delu "kontaktirajte nas"
- Preko korisničkog servisa na broj 060/1234;
- Putem ulazne pošte na adresu Milutina Milankovića 1ž, Novi Beograd

Za robu kupljenu preko Fonly online prodavnice načini izjavljivanja reklamacija potrošača su:

- Direktno na svim prodajnim mestima A1 Srbija d.o.o. Beograd;
- Elektronskim putem slanjem e-maila na adresu podrska@fonly.rs
- Pozivom korisničkog servisa na broj 060/12355
- Putem ulazne pošte na adresu Milutina Milankovića 1ž, Novi Beograd

Član 26

Pravo na prigovor/reklamaciju i prava po osnovu prigovora/reklamacije potrošač po mogućnosti ostvaruje na A1 prodajnom mestu u kom je kupio proizvod sa nedostatkom ili na drugim mestima određenim ovim Pravilnikom ili drugim dokumentima.

V POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJA

Postupak rešavanja reklamacija prema ZZP

Član 27

Reklamaciju sa priloženim fiskalnim računom ili drugim dokaznim sredstvima kako je određeno članom 23 Pravilnika, potrošač podnosi ovlašćenom licu za prijem reklamacija zaposlenom na A1 prodajnom mesta.

Uz reklamaciju potrošač licu iz stava 1. ovog člana predaje proizvod sa nedostatkom.

Član 28

Ukoliko na to pristane, potrošač može podneti reklamaciju korisničkom servisu A1 koji se nalazi u registrovanom poslovnom sedištu ili na drugom mestu na koje ga uputi odgovorno lice zaposleno na prodajnom mestu u kome je kupljen proizvod sa nedostatkom.

Član 29

A1 je dužan da obezbedi prijem reklamacije potrošača u svojim prodajnim mestima u toku redovnog radnog vremena prodajnog mesta.

Član 30

Lice ovlašćeno za prijem reklamacija dužno je da primi reklamaciju potrošača i da mu izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija (u daljem tekstu: „**Knjiga reklamacija**”).

Lice iz stava 1. ovog člana dužno je da potrošaču preda potvrdu o prijemu proizvoda sa nedostatkom.

U potvrdu iz stava 2. ovog člana upisuju se podaci o prodajnom mestu, potrošaču i reklamiranom proizvodu.

Jedan primerak potvrde ovlašćeno lice koje radi na A1 prodajnom mestu zadržava u maloprodajnom objektu.

Član 31

Primljenu reklamaciju ovlašćeno lice koje radi u A1 prodajnom mestu odmah zavodi u Knjigu reklamacija.

Član 32

Po zavođenju reklamacije u Knjigu reklamacija ovlašćeno lice sačinjava reklamacioni list u koji upisuje razlog reklamiranja proizvoda sa bližim opisom činjeničnog stanja na osnovu uvida u proizvod i izjave potrošača.

Član 33

Ukoliko postoji mogućnost, ovlašćeno lice rešiće reklamaciju u maloprodajnom objektu istog dana kada je reklamacija podneta.

Ako takva mogućnost ne postoji, ovlašćeno lice je dužno da obavesti potrošača da će njegovu reklamaciju rešavati u roku od osam (8) dana od njegovog prijema.

Član 34

Odluka po reklamaciji potrošača donosi se u pisanoj ili elektronskoj formi i dostavlja se potrošaču najkasnije u roku od osam (8) dana od prijema reklamacije.

Član 35

Ukoliko A1 odbije reklamaciju potrošača, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Postupak rešavanja prigovora prema ZEK-u **Član 36**

A1 će po prijemu prigovora prema ZEK-u Krajnjem korisniku izdati potvrdu o prijemu prigovora, odnosno saopštiti broj pod kojim je prigovor zaveden kod A1.

A1 će, u roku od 8 dana od dana prijema prigovora prema ZEK-u dostaviti Krajnjem korisniku odgovor, kojim će navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga, prihvatiti osnovani zahtev za odgovarajuće umanjenje računa i/ili raskid ugovora, odnosno odbiti navedeni zahtev.

Izuzetno od prethodnog stava, rok za rešavanje prigovora prema ZEK-u koji se odnose na usluge rominga, međunarodnog saobraćaja kao i usluge sa dodatnom vrednošću je 30 dana od dana prijema prigovora prema ZEK-u.

Ukoliko A1 odbije prigovor prema ZEK-u, dužan je da Krajnjeg korisnika obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje sporova.

Krajnji korisnik kome je odbijen prigovor i koji pred drugim nadležnim telom nije pokrenuo postupak vansudskog rešavanja spora, može se obratiti Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge u roku od 60 dana od dana dostavljanja odgovora A1 na prigovor, odnosno u roku od 60 dana od dana isteka roka u kojem je A1 bio dužan da se izjasni o prigovoru. Prigovor Krajnjeg korisnika sadrži ime i prezime, adresu krajnjeg korisnika, korisnički broj i podatke o ostvarenom saobraćaju, kao i druge podatke koji su neophodni za rešavanje prigovora.

Ukoliko Krajnji korisnik podnese prigovor prema ZEK-u i izvrši plaćanje računa u skladu sa ovim Pravilnikom, A1 Krajnjem korisniku neće obustaviti pružanje usluga, niti će isključiti terminalnu opremu iz svoje mreže, do isteka roka za pokretanje vansudskog rešavanja spora, odnosno do okončanja vansudskog rešavanja spora, ukoliko je takav postupak pokrenut.

VI OSTALE ODREDBE

Član 37

Lica navedena u članu 2. ovog Pravilnika odgovorna su za njegovo sprovođenje. Lica slučaju kršenja odredaba ovog Pravilnika lica iz člana 2. ovog Pravilnika podležu disciplinskoj i materijalnoj odgovornosti.

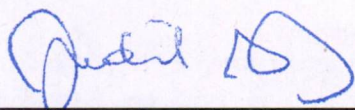
Član 38

Izmene i dopune ovog Pravilnika vrše se po istom postupku koji važi za njegovo donošenje.

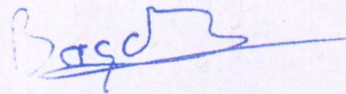
Član 39

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i počinje da se primenjuje od 02.08.2026. godine.

U Beogradu 24.07.2026. godine.



Judit Kinga Albers
Direktor



Bogdan-Daniel Maruneac
Glavni direktor strategije