



Preduzeće za audio i video komunikacije „AVcom“ d.o.o.  
Sedište: 27. marta 36, 11000 Beograd  
Kancelarija: 27. marta 39, 11000 Beograd  
tel: +381 11 3216 700 - 703  
Račun: 205-9620-37  
PIB: 101728369  
Matični br: 17411241  
Šifra delatnosti: 6110

## POSTUPANJE PO PRIGOVORU KORISNIKA

Korisnik ima pravo da AVcom-u podnese prigovor/reklamaciju (na osnovu člana 113. Zakona o elektronskim komunikacijama). Prigovor može da se odnosi na iznos kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kvalitet pružene usluge, kao i da traži naknadu štete. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu ili od dana pružanja usluge.

Ukoliko se prigovor Korisnika odnosi na deo iznosa za plaćanje, dužan je 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 periodu na koji se prigovor odnosi.

Korisnik može da uloži reklamaciju usmeno na prodajnom mestu ili korisničkom servisu AVcom-a na adresi 27. marta 39, 11000 Beograd, telefonom (0113216701-703), pisanim putem, elektronskim putem (office@bvcom.net), uz obaveznu dostavu računa na uvid.

Prilikom podnošenja reklamacije, potrebno je da korisnik naznači da li se radi o reklamaciji na iznos računa ili kvalitet pružene usluge.

AVcom će korisniku izdati pisanu potvrdu ili elektronski potvrditi prijem reklamacije.

AVcom je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski, odgovori Korisniku na izjavljenu reklamaciju. Odgovor AVcom-a na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za uređaje/tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.

Ukoliko AVcom iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu korisnika u roku koji je dogovoren, obavestiće Korisnika o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i navesti rok u kome će je rešiti, a uz suglasnost Korisnika.