

U Beogradu, 04.09.2020. godine

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Korisnik (fizičko i / ili pravno lice) može da podnese reklamacije / prigovor (u daljem tekstu: prigovor) sa obrazloženjem na kvalitet pružene usluge i iznos kojim je zadužen za izvršene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge ili dospeća računa za uslugu. Uz izjavljeni prigovor Korisnik je dužan da dostavi račun za izvršene usluge na uvid kao i sve druge dokaze u prilog svojih tvrdnji.

Prigovori na iznos računa i na kvalitet pružene usluge se podnose:

- telefonskim putem pozivom Kontakt centra na broj 19911 ili 0800 / 311-312 (besplatan poziv) - pisanim putem na adresu sedišta: Bulevar Arsenija Černojevića 99b, 11070 Novi Beograd ili na adresu jednog od prodajnog mesta.
- Elektronskom poštom na adresu reklamacije@mojasupernova.rs.

Prilikom dostavljanja prigovora, potrebno je da svaki korisnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge. Takođe je potrebno da Korisnik koji podnosi prigovor dostavi odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta.

Kada se prigovor podnosi u ime Korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, potrebno je da prigovor podnese ovlašćeno lice Korisnika, na memorandumu firme, overen pečatom i potpisom ovlašćenog lica. Drugo lice može u ime Korisnika, podneti prigovor ukoliko dostavi overeno punomoćje. Punomoćje koje nije dato advokatu, mora biti overeno kod javnog beležnika ili nadležnog organa, i da sadrži svrhu i obim ovlašćenja i lične podatke Korisnika usluga i podnosioca prigovora. U slučaju podnetog prigovora na iznos dela računa kojim je Korisnik zadužen, Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ukoliko korisnik osporava ceo iznos računa korisnik je dužan da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koja su prethodila periodu na koji se prigovor odnosi.