

■ ■ T ■ ■ Com ■

Rješavanje prigovora

naputak za privatne korisnike

mi smo uz vas od 0-24

Naputak za rješavanje prigovora

Uz nastojanje da vam pružimo najbolje i najkvalitetnije usluge, željeli bismo vam pomoći i pri otklanjanju problema, ukoliko se jave prilikom korištenja naših usluga.

Svrha ovog dokumenta je pojasniti proceduru rješavanja prigovora, uključujući sve kontakte koji vam mogu pomoći u rješavanju vaše problematike.

Upiti

Imate nejasnoća, a ne znate kako ih riješiti?

Problemi koji vama predstavljaju brige nisu nerješivi. Za sve postoji rješenje, samo nam se obratite.

Ukoliko želite postaviti upit o:

- Telefonskim i Internet računima
- Novim i postojećim uslugama
- Marketinškim kampanjama
- Podnošenju i realizaciji vaših zahtjeva
- Problemi s Internetom ili ADSL-om
- Tehničkim smetnjama na vašem priključku

kontaktirajte nas na broj službe za korisnike **0800 9000**

Prigovori

Prigovori na iznose računa i kvalitetu pruženih T-Com usluga podnose se Službi za korisnike;

u pisanom obliku putem pošte na adresu:
T-Com kontakt, p.p. 21, 10020 Zagreb

putem besplatnog broja telefaksa:
0800 9393

ili putem e-maila na adresu:
racun@t-com.hr

Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od datuma računa, odnosno od dana obavljanja Usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitetu.

Pretplatnik koji je podnio prigovor prije datuma dospjeća obavezan je platiti nesporni dio računa do konačnog rješenja prigovora ili najmanje prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju tri mjeseca prije razdoblja ne koje se odnosi prigovor.

Ukoliko prigovor na iznos računa nije podnesen u predviđenom roku, smatrat će se da je iznos računa prihvaćen.

Telefon
0800 9000

Telefaks
0800 9009

www.t-com.hr
racun@t-com.hr

Rješavanje prigovora

Služba za korisnike provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora provjerom ispravnosti upisanih podataka o obavljenim telekomunikacijskim uslugama, ispravnosti obračuna navedenih usluga sukladno važećem Cjeniku te vrstu i količinu prijavljenih smetnji u razdoblju na koje se prigovor odnosi.

U svrhu kvalitetnog rješenja, prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Po provedenoj proceduri, Služba za korisnike donosi odluku o prihvatanju ili odbijanju prigovora i o tome pisanim putem obavještava korisnika u roku od najviše 45 dana od dana podnošenja prigovora.

Korisnik koji nije zadovoljan rješenjem prigovora ima pravo žalbe na odluku o prihvatanju ili odbijanju prigovora, ali bez obzira želi li uložiti žalbu ili ne, obavezan je po rješenju prigovora podmiriti neplaćeni dio spornog računa. Žalba se podnosi Povjerenstvu za rješavanje prigovora korisnika u pisanom obliku putem Službe za korisnike, prema napatku dobivenom u pisanom odgovoru. Odluka Povjerenstva, u čijem radu sudjeluju i predstavnici udruga za zaštitu potrošača, konačna je na razini T-Com-a.

Što možete učiniti sami:

Spriječite nastajanje visokih računa, instalirajte Antidialer program i ostale programe sigurnosne zaštite koje možete pronaći na našim web stranicama: www.t-com.hr.

Što možemo učiniti za vas:

Ako se prigovor odnosi na određene pozivne brojeve, odnosno određenu vrstu poziva u telefonskom računu za javne govorne usluge, T-Com će omogućiti zabranu odlaznih poziva bez naknade do rješenja prigovora.