

**A1 Srbija d.o.o. Beograd**

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Beograd  
Matični broj 20220023, PIB 104704549, TR 265-1110312345678-24  
060/1234, korisnickiservis@a1.rs

U skladu sa članovima 55 i 151 Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021) privredno društvo **A1 Srbija d.o.o. Beograd**, Milutina Milankovića 1ž, 11070 Beograd, matični broj 20220023, Republika Srbija (u daljem tekstu „Društvo“) dana 05.04.2024. godine daje:

**OBAVEŠTENJE POTROŠAČA O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJE I OBAVEŠTENJE O PRAVU NA VANSUDSKO REŠAVANJE SPOROVA UZ UPUĆIVANJE NA LISTU OVLAŠĆENIH TELA**

Obaveštavamo potrošače da pisanu ili usmenu reklamaciju koja se odnosi na kupljeni proizvod ili uslugu mobilne telefonije, na osnovu člana 55 Zakona o zaštiti potrošača mogu podneti na sledeće načine:

1. Direktno na svim prodajnim mestima A1 Srbija do.o Beograd;
2. Elektronskim putem na internet stranici [www.A1.rs](http://www.A1.rs) u delu "Kontakt za privatne korisnike";
3. Preko korisničkog servisa na broj 060/1234;
4. Putem ulazne pošte na adresu Milutina Milankovića 1ž, Novi Beograd.

Usmene i pisane reklamacije korisnici mogu izjaviti u skladu sa radnim vremenom A1 Srbija d.o.o. Beograd na sledeći način:

- Na svim prodajnim mestima u toku radnog vremena prodajnog mesta, prodavcima koji su prisutni na prodajnim mestima. Svi prodavci prisutni na prodajnim mestima su ovlašćeni za prijem reklamacija.
- Korisničkom servisu putem broj telefona 060/1234 ili na internet stranici [www.A1.rs](http://www.A1.rs) u delu "Kontakt za privatne korisnike", 24h dnevno, sedam dana u nedelji.

A1 Srbija d.o.o. Beograd će bez odlaganja korisniku potvrditi prijem reklamacije. Po prijemu reklamacije, lice odgovorno za prijem reklamacija u privrednom društvu A1 Srbija d.o.o. Beograd je dužno da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8(osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Obaveštavamo korisnike da na osnovu članova 55 i 151 Zakona o zaštiti potrošača imate mogućnost rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem, Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Lista tela za vansudsko rešavanje sporova dostupna je na sledećem linku: <https://vansudsko.must.gov.rs/adbodies>.

U Beogradu, dana 05.04.2024. godine



Branka Pudrlja Durbaba  
Glavni direktor za prodaju i  
zadovoljstvo korisnika



Dejan Turk  
Direktor