



## **PRITOŽBENI POSTOPEK PRI PODJETJU T-2**

## Kaj je pritožba?

V T-2 si močno prizadevamo za zadovoljstvo uporabnikov, razvoj najsodobnejših telekomunikacijskih storitev in nenehno izboljševanje kakovosti storitev. Zavedamo pa se, da lahko pride tudi do trenutkov, ko se naša ravnanja ali odločitve razlikujejo od vaših pričakovanj. V tovrstnih primerih lahko naročniki ali končni uporabniki podajo ugovor ali pritožbo zoper našo odločitev ali ravnanje.

Pritožbe so v prvi vrsti namenjene varovanju pravic naročnikov in končnih uporabnikov naših storitev v upravnih postopkih. Zoper odločitev oziroma ravnanje T-2 lahko naročnik ali končni uporabnik preko elektronske ali klasične pošte poda pisni ugovor. To lahko stori tudi ustno s klicem na številko 064 064 064.

## Podrobnejše informacije o pritožbenem postopku

Skladno z 209. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22, ZEKom-2) in 27. členom Splošnih pogojev poslovanja družbe T-2 ima vsak naročnik ali končni uporabnik pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje T-2 v zvezi z dostopom do elektronskih komunikacijskih storitev ali njihovim izvajanjem.

Naročnik ali končni uporabnik mora ugovor vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora. Ugovor se poda pisno po navadni pošti na naslov operaterja T-2 d.o.o., Verovškova 64a, 1000 Ljubljana, s pripisom »Za reklamacijsko službo«, po elektronski pošti na naslov [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net), ali ustno s klicem na tel. št. 064 064 064. T-2 bo na vsak ugovor pisno odgovoril v roku 15 dni. Ugovor zoper izstavljeni račun ne zadrži obveznosti plačila njegovega nespornega dela.

Če T-2 ne ugodí naročnikovemu ugovoru, ali če o njem ne odloči v 15 dneh od njegovega prejema, lahko naročnik vloží predlog za rešitev spora na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS), Stegne 7, 1000 Ljubljana, e-mail: [info.box@akos-rs.si](mailto:info.box@akos-rs.si), <https://www.akos-rs.si/>, in sicer v 15 dneh od prejema odločitve T-2 oziroma, če T-2 o ugovoru ne odloči, v 30 dneh po vložitvi ugovora, o čemer mora pisno obvestiti tudi T-2.

Določila Splošnih pogojev poslovanja družbe T-2, ki so povzeta v tem obvestilu, ne posegajo v pravice naročnikov, ki jih imajo skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22, ZVPot-1).

Več informacij v zvezi s pravico do ugovora po ZEKom-2 je na voljo na telefonski številki 064 064 064, v T-2 poslovalnicah, oziroma na e-naslovu [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net).

T-2 ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. T-2 kot ponudnik, ki se ukvarja s spletno prodajo, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo (<http://ec.europa.eu/odr>) za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

Celotno besedilo Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) je dostopno na povezavi:

<https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2022-01-3081/zakon-o-elektronskih-komunikacijah-zekom-2?h=zekom-2>

Celotno besedilo Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) je dostopno na povezavi:

<https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2022-01-3083?sop=2022-01-3083>

Splošni pogoji poslovanja družbe T-2 v pdf. obliki so na voljo na spletni strani T-2:

<https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>