

**Mi Vam pomažemo:**

## **Informacije o postupku mirenja**

Kao Tijelo za mirenje možemo Vam pomoći ako imate nekakav problem s telefonskim, internetskim ili radiotelevizijskim operaterom (npr. operaterom kablovske mreže i ponuđačem Pay-TV pretplata). Primjeri su nejasnoće vezano za telefonski račun ili telefonski odn. internetski priključak koji ne funkcionira dobro. Takve slučajeve možete razjasniti kod nas u postupku mirenja.

U postupku mirenja pokušavamo pronaći sporazumno rješenje između Vas i Vašeg operatera. Ako taj pokušaj ne uspije, mi razmatramo slučaj i pismenim putem Vam saopštavamo naše pravno mišljenje vezano za problem. To može npr. biti prijedlog za rješavanje problema. Ukoliko Vašu pritužbu smatramo neopravdanom, to Vam takođe saopštavamo. U daljnjem tekstu pružamo Vam kratak pregled o postupku mirenja.

### **Jezik postupka je njemački**

Postupak (dopisivanje i telefonske razgovore) možemo voditi samo na njemačkom jeziku. Ako je potrebno, potražite odgovarajuću pomoć. Preporučujemo: Zamolite neku osobu od povjerenja koja dobro govori njemački (na primjer nekog člana porodice/obitelji) da Vam pomogne i da Vas zastupa.

### **Bitne pretpostavke za postupak mirenja**

1. Pošaljite **pismenu pritužbu** Vašem operateru. Kod pritužbe na račun preporučujemo Vam da uložite prigovor u roku od tri mjeseca od primitka računa. Ukoliko kasnije uložite prigovor, mogu eventualno važni podaci već biti izbrisani.
2. Sačekajte pismeni odgovor Vašeg operatera. Ako se ne slažete s odgovorom, možete kod nas podnijeti zahtjev za pokretanje postupka mirenja. Koristite za to naš **formular za postupak**. Molimo da ga u potpunosti popunite i da navedete nekakvo smisleno i svrhovito rješenje Vašeg problema.
3. Imate godinu dana vremena da podnesete zahtjev za pokretanje postupka mirenja. Rok počinje teći s danom kada ste poslali pritužbu operateru.
4. **Smjernice za postupak** mirenja naći ćete na stranici [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle). Smjernice za postupak mirenja regulišu sve ono o čemu morate voditi računa. Molimo da ih pažljivo pročitate.
5. Ako je vrijednost spora manja od 20,- eura, postupak u većini slučajeva nije moguć.
6. Postupak mirenja je **besplatan**. Morate snositi samo svoje vlastite troškove (na primjer za kopije, poštarinu, telefon, advokata).

## Kako za Vas vodimo postupak

1. U prvom koraku nastojimo postići dogovor između Vas i operatera.
2. Ukoliko se ne postigne dogovor, mi razmatramo svu dokumentaciju. Tehnička pitanja provjeravaju naši tehničari. Zatim Vam saopštavamo rezultat naše provjere. Postoje dvije mogućnosti za okončanje postupka:
  - **Predlaganje rješenja:**  
Ako je Vaša pritužba opravdana, sastavljamo prijedlog za rješavanje spora. Ukoliko Vi i operater taj prijedlog prihvatite, postignuta je pravno obavezujuća nagodba. Ukoliko Vi ili operater ne prihvatite prijedlog, postupak mirenja se okončava bez nagodbe. U tom slučaju ne možemo više ništa za Vas učiniti.
  - **Odbijanje:**  
Ako Vašu pritužbu smatramo neopravdanom, mi okončavamo postupak. To Vam obrazložimo u pisanom obliku. Kod vrijednosti spora od 20,- eura do 150,- eura moguć je skraćeni postupak.

## Odgoda dospijeća: da ne morate platiti sporni iznos

Odgoda dospijeća znači da za prvo vrijeme ne morate platiti sporni dio računa. Odgoda važi tek nakon što Vam je u pisanom obliku potvrdimo.

Za to moraju biti ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. Već ste poslali pismenu pritužbu Vašem operateru i dobili ste odgovor Vašeg operatera i podnijeli ste zahtjev za pokretanje postupka mirenja  
i
2. morate nam poslati u potpunosti popunjen formular za postupak.

### Upozorenje:

1. Pritužbu morate poslati operateru u roku od tri mjeseca. Taj rok počinje teći čim dobijete račun.
2. Pritužba na račun koju ste poslali samo Vašem operateru ne odgađa dospijeće. Preostali iznos računa koji ne osporavate, morate u svakom slučaju platiti! Daljnje informacije o odgodi dospijeća naći ćete takođe u Smjernicama za postupak mirenja.

Mi smo tu za Vas:

### Kontaktni podaci Tijela za mirenje

[www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle) (Ovdje ćete naći i Smjernice za postupak mirenja)

Broj telefona (pon do pet 8–17 sati): 01 580 58-888, Broj faxes: 01 58058-9494

Formular za postupak: [www.rtr.at/webformular](http://www.rtr.at/webformular)

Adresa: Mariahilfer StraÙe 77–79, 1060 Wien