

Shodno odredbama člana 51. i 55. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS" br. 88/2021) kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl. Glasnik RS", br. 52/2019), direktor preduzeća: PLANIKA DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU NOVI SAD, MB 08703230, PIB 101692749, iz Novog Sada, ul. Bulevar Vojvode Stepe br. 86, dana 20.12.2021. godine, donosi sledeći:

PRAVILNIK

O REŠAVANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA

Član 1.

Ovim pravilnikom utvrđuje se postupak i način rešavanja po reklamaciji potrošača (prigovoru) potrošača na nedostatke robe (nesaobraznosti), odnosno pružene usluge.

Član 2.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja prava iz člana 51. 53. i člana 80. Zakona o zaštiti potrošača, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Član 3.

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacije, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacije u toku radnog vremena.

Član 4.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena ili na drugom mestu predviđenom Obaveštenjem za potrošače od dana 24.12.2021. godine, i to: telefonom, pisanim putem, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Rok za izjavljivanje reklamacije potrošača je 2 (dve) godine.

Prodavac je dužan da potrošaču bez odlaganja izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Član 5.

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, prodavac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Član 6.

Ovlašćeno lice za prijem reklamacija dužno je da neposredno po saopštenoj reklamaciji potrošača, proveri da li je roba kupljena u objektu u kome se vrši reklamacija, da li potrošač poseduje račun ili drugi dokaz o kupovini reklamiranog artikla ili usluge, kao i da li je prošlo više od 2 (dve) godine od dana kupovine iste.

Ukoliko utvrdi da nije ispunjen bilo koji od navedenih uslova iz stava 1. ovog člana, ovlašćeno lice saopštava kupcu da po Zakonu o zaštiti potrošača nema pravo na reklamaciju.

Ukoliko su ispunjeni uslovi iz stava 1. ovog člana, ovlašćeno lice dužno je da utvrdi da li je nedostatak na robu ili uslugama nastao krivicom kupca ili ne.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i sl.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robu nastao njegovom krivicom ili je otklanjanje nedostataka vršilo neovlašćeno lice, ili je nedostatak nastao nepravilnom upotrebom, kao i ukoliko nema dokaz da je proizvod kupljen u maloprodajnom objektu gde se reklamira u zakonom propisanom roku.

Ukoliko utvrdi da je nedostatak na robu nastao iz razloga navedenih u stavu 4. ovog člana, ovlašćeno lice saopštava potrošaču da po Zakonu nema pravo na reklamaciju.

Ako se utvrdi da nedostatak na robu nije nastao krivicom potrošača, ovlašćeno lice je dužno da shodno karakteru robe, otkloni nedostatke na robu, a ukoliko to nije moguće, robu sa nedostatkom zameni sa novom robom, ili ako nema robu da zameni, ponudi potrošaču da mu vrati iznos plaćen za tu robu, u visini cene te robe na dan vraćanja.

Potrošač ima pravo da bira da nedostatak robe prodavac otkloni popravkom ili zamenom, a isto tako ima pravo da zahteva zamenu odgovarajuće umanjenje cene zbog istog ili drugog nedostatka, koja se posle prve popravke pojavi.

Ponovna popravka je moguća izričito uz saglasnost potrošača.

U slučajevima opisanim u stavu 6-8 ovog člana, ovlašćeno lice sastavlja zapisnik koji osim potpisa ovlašćenog lica i potrošača naročito sadrži: datum reklamacije, podatke o prodajnom objektu u kojem se reklamacija vrši, broj i datum računa koji je izdat prilikom kupovine robe, podatke o robu koja je predmet reklamacije, lične podatke o potrošaču, konstataciju: a) da je roba zamenjena novom robom, navodeći marku (model, tip) robe koja je data u zamenu, odnosno b) koji iznos je vraćen potrošaču, sastavljajući istovremeno i Nalog za ispravku (Obrazac NI) po propisima o fiskalnim kasama, odnosno c) da se potrošač opredelio za otklanjanje nedostataka na robu.

Prilikom odlučivanja o reklamaciji, prodavac će reklamiranu robu dostaviti nezavisnom telu koje će dati svoje stručno mišljenje o reklamiranom nedostatku na robu.

Član 7.

Ako se nedostatak robe pojavi u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nedostatak otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene, ili da izjavi da raskida ugovor.

Člana 8.

Ako se nedostatak pojavi u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nedostatka popravkom moguće je uz izričitu saglasnost potrošača.

Član 9.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nedostatka na robu, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača, u lancu nabavke te robe, da mu otkloni ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Član 10.

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Član 11.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito ime i prezime podnosioca i datum prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Član 12.

Prodavac je dužan 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 prodavca 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, od dana podnošenja reklamacije.

Član 13.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca iz stava 9. ovog člana i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca.

Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca iz stava 9. ovog člana.

Član 14.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Član 15.

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, ni razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ukoliko potrošač pred nadležnim telom pokrene postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem, prodavac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred tim telom.

Član 16.

Ako potrošač pretrpi štetu prouzrokovanu proizvodom sa nedostatkom, odnosno neizvršenjem usluge ili izvršenjem usluge sa nedostatkom, odnosno neizvršenjem usluge ili izvršenjem usluge sa nedostatkom može da zahteva naknadu štete, pod uslovom da nedostatak nije nastao njegovom krivicom.

Član 17.

Za maloletna lica reklamaciju mogu izvršiti samo roditelj odnosno staratelj.

Reklamacije se moraju primiti za svu robu u prodavnici, sem potrošne robe – krema za cipele.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

Reklamacijine podleže roba koja se prodaje sa oznakom „roba sa nedostatkom“

Član 18.

Ukoliko dođe do spora preko nadležnog suda ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupka prema kupcu, odgovorna lica u smislu ovog Pravilnika su: poslovođa prodavnice.

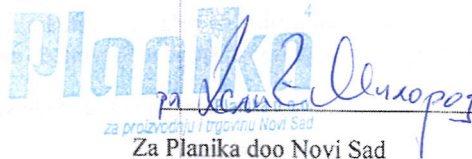
Član 19.

Izmene i dopune Pravilnika vrše se po postupku za njegovo donošenje.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakona o zaštiti potrošača, i Zakona o obligacionim odnosima.

Član 20.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja.


Za Planika doo Novi Sad

Direktor Tomaž Petejan