

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon) kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl. glasnik RS", br. 52/2019), direktor preduzeća **INEX ZAŠTITA** d.o.o., 7. jula 127, 35000 Jagodina, dana 03.01.2020. godine donosi:

I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1.

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva "**INEX ZAŠTITA**" d.o.o iz Jagodine (dalje: Prodavac); radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe prema ugovoru, zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu potrošača.

Značenje izraza

Član 2.

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeća značenja:

- "potrošač" je fizičko lice koje pribavlja robu koju prodaje Prodavac, u svrhe koje nisu namenjene potrošačevoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva;
- "roba" je telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima, koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti, osim stvari koja je prodana u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona;
- "ovlašćeno lice Prodavca" je lice koje je imenovao prodavac za rešavanje problema reklamacija kroz sektore prodaje i magacinskog poslovanja, u skladu sa obimom broja zapremljenih reklamacija;

Primena u skladu sa zakonima i drugim propisima

Član 3.

Ovaj pravilnik primenjuje se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama i drugih važećih zakona i drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, trgovina i evidentiranje prometa.

II. POSEBNA PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA I PRODAVCA

Pakovanje i prepakivanje robe

Član 4.

Pakovanje i prepakivanje robe čini se na način kojim se obezbeđuje očuvanje saobraznosti, bezbednosti i kvaliteta robe.

Potrošaču se roba ima propisno upakovati.

Izložbeni primerak i roba sa nedostatkom

Član 5.

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvoj robi mora da stoji naznaka "uzorak" ili "nije za prodaju". Ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

Deklaracija i uputstvo za upotrebu i održavanje proizvoda

Član 6.

U skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa potrošača, Prodavac prilikom prodaje robe preporučuje potrošaču da se pridržava deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje proizvoda, kako bi se mogla iskazati svojstva koja roba ima za redovnu ili naročitu upotrebu, u skladu sa deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu i održavanje proizvoda.

Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 7.

Potrošač ima pravo da se lično u prodajnom objektu ili upitom preko elektronske pošte (prodaja@inex-zastita.co.rs) Prodavca informiše o svojim pravima u vezi sa reklamacijom.

Prodavac obaveštava potrošača na valjan način o obimu, uslovima, roku i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi, odredbama zakona koje se odnose na reklamaciju i ovom pravilniku.

III. IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE I EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Roba za koju se može izjaviti reklamacija

Član 8.

Roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama podleže reklamaciji.

Reklamaciji zbog nedostataka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom".

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 9.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je započet proces reklamacije, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem (prodaja@inex-zastita.co.rs), odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini. Ukoliko Potrošač izjavljuje reklamaciju na bilo koji od navedenih načina, u svakom slučaju obavezan je da se identifikuje dostavljanjem svojih ličnih podataka (ime i prezime, mesto prebivališta/boravišta, broj lične karte).

Uz reklamaciju, potrošač predočava, odnosno predaje robu koja je predmet reklamacije.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da kao dokaz o kupovini dostavi na uvid račun ili fiskalni račun, kopiju računa ili fiskalnog računa, račun otpremnicu, otpremnicu, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom u korist Prodavca, a sve u cilju jasne identifikacije vremena, lokacije i predmeta kupovine.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Član 10.

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je dve godine, u skladu sa Zakonom od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prodavac potrošaču izdaje pisanu potvrdu (kopiju zahteva za rešavanje reklamacije) ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije slanjem skeniranog primerka zahteva za rešavanje reklamacije i saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige (registratora) i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, kao i druge bitne podatke u vezi reklamacije.

Lice koje je kod Prodavca zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama upisuje u ovu evidenciju i obrađuje one podatke o ličnosti podnosioca reklamacije koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i reklamacije, i to ime i prezime i kontakt detalje podnosioca. Lice zaduženo za upis podataka u ovu evidenciju prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije. Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

IV. REŠAVANJE REKLAMACIJA

Odgovor na reklamaciju

Član 11.

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim putem na reklamacionom listu, predaje lično Potrošaču, šalje odgovor putem pošte ili na drugi adekvatan način odgovara potrošaču na izjavljenu reklamaciju, a potrošač je dužan da se izjasni, prilikom podnošenja reklamacije, na koji način želi da mu bude dostavljen odgovor na reklamaciju.

Odgovor Prodavca na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja reklamacije.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca

Član 12.

Zahtev za reklamaciju rešava ovlašćeno lice Prodavca i donosi **Odluku o rešavanju reklamacije**.

Ovlašćeno lice Prodavca ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Kada ovlašćeno lice Prodavca utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, i postupa po zahtevu potrošača izjavljenom u reklamacionom listu.

Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, ovlašćeno lice Prodavca obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju (ili putem elektronske pošte) ukoliko je Potrošač jasno naveo svoje lične podatke i podatke svoje elektronske pošte.

Prodavac ne snosi odgovornost u slučaju kada je Potrošač dostavio neispravnu e-mail adresu.

Prihvatanje reklamacije od strane Prodavca

Član 13.

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, ovlašćeno lice Prodavca, postupa po zahtevu Kupca istaknutog u Reklamacionom listu, na jedan od dole navedenih načina:

- otklanjanje nedostatka robe, ukoliko je to moguće;
- zamenu robe sa nedostatkom za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (modela, tipa) ili sličnu robu;
- povrat novca.

Rešavanje reklamacije od strane Instituta nadležnih za ispitivanja

Član 14.

Ako ovlašćeno lice Prodavca ne može da utvrdi opravdanost reklamacije i postupi po njoj, kao i u situacijama kada Potrošač nije zadovoljan odgovorom i načinom rešavanja reklamacije od strane ovlašćenog lica, ostavlja mu se dodatno pravo. Potrošač je u mogućnosti da u roku od 48 sati, od dana dostavljanja **Odluke o rešavanju reklamacije**, uputi nalog da se predmetna reklamacija prosledi akreditovanom institutu na stručnu analizu i davanje mišljenja o predmetu reklamacije. Nalog se upućuje o trošku Potrošača.

Potrošač ili ovlašćeno lice dostavlja Institutu za ispitivanja: reklamaciju, račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa članom 9. stav 2. ovog pravilnika, pisanu potvrdu o prijemu reklamacije i robu koja je predmet reklamacije, kao i drugu odgovarajuću dokumentaciju koja je potrebna za rešavanje reklamacije.

Institut ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje svoje stručno mišljenje o reklamaciji, odnosno donosi zaključak o tome da li je reklamacija opravdana ili neopravdana.

Ukoliko Institut donese zaključak da je reklamacija opravdana, Prodavac je u obavezi da postupi po zahtevu Kupca istaknutog u Reklamacionom listu, kao i da refundira iznos troškova davanja stručnog mišljenja od strane Instituta.

Postupanje u slučaju kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije

Član 15.

Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije od strane Ovlašćenog lica za rešavanje reklamacije, a ne bude želeo angažovanje Instituta za ispitivanje, Prodavac će u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Neprihvatanje reklamacije

Član 16.

Kada ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Institut za ispitivanje utvrdi da je protekao rok za reklamaciju ili da reklamacija nije opravdana, o tome obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja reklamacije.

Potrošaču se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Institut za ispitivanje ovlašćeni su da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na robu nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja po deklaraciji, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje.

Ako potrošač nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili ličnog kontakta u roku od pet radnih dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, ovlašteno lice Prodavca će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu Potrošača o njegovom trošku.

Ispunjenje zahteva i produženje roka

Član 17.

Prodavac postupa u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, 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 evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Prelazne i završne odredbe

Član 18.

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

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.

U Jagodini, dana 03.01.2020. godine

Direktor INEX ZAŠTITA doo
Nebojša Kostić, dipl.ecc

