

# **PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA**

## **1. OSNOVNE ODREDBE**

### **Predmet**

#### **Član 1.**

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva „Vatrosprem inženjering „ doo Beograd, (u daljem tekstu: „Prodavac“), radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe ugovoru, prava po osnovu izjavljene garancije i garantnog lista, i 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 poslovođa, odnosno zamenik poslovođe u prodajnom objektu, smenovođa ili prodavac u prodajnom objektu koga ovlasti poslovođa, odnosno zamenik poslovođe, odnosno prodavac u prodajnom objektu u kojem organizacijom poslova i sistematizacijom radnih mesta nije utvrđeno radno mesto poslovođe, odnosno zamenika poslovođe.

### **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.

## **1. 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, zdravstvene i higijenske ispravnosti, bezbednosti i kvaliteta robe.

Potrošaču se roba ima propisno upakovati. Ako se na zahtev potrošača roba posebno pakuje, pakovanje se naplaćuje najviše do iznosa prodajne cene upotrebljenog materijala za pakovanje).

### **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 Prodavca obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom. Adresu elektronske pošte za kontakt koja glasi: [komercijala@vatrosprem.rs](mailto:komercijala@vatrosprem.rs) Prodavac objavljuje na svojoj internet stranici i čini dostupnom potrošačima na drugi način.

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.

Prodavac na prodajnom mestu ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

### **III. IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE I EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA**

#### **Roba za koju se može izjaviti reklamacija**

##### **Član 8.**

Reklamacija se može izjaviti za svu robu u prodajnom objektu. 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 roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa.

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, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.

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

Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije.

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 u skladu sa članom 56. Zakona od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prodavac potrošaču izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u tri primerka, i to jedan primerak za prodajni objekat, jedan primerak za potrošača i jedan primerak za Komisiju za reklamacije, ako ova komisija bude rešavala reklamaciju.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu 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, saglasnost potrošača za produžavanje roka i napomene.

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.

## **1. REŠAVANJE REKLAMACIJA**

### **Odgovor na reklamaciju**

#### **Član 11.**

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovara potrošaču na izjavljenu 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, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

### **Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca**

#### **Član 12.**

O reklamaciji rešava ovlašćeno lice Prodavca.

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, izjašnjava se o zahtevu potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, ovlašćeno lice Prodavca obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

### **Prihvatanje reklamacije**

#### **Član 13.**

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, ovlašćeno lice Prodavca, potrošaču može dati predlog za:

- otklanjanje nedostatka robe;
- zamenu robe sa nedostatkom za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (modela, tipa) ili sličnu robu;
- umanjenje, odnosno korekciju cene robe;
- raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu.

### **Postupanje u slučaju kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije**

#### **Član 14.**

Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, ovlašćeno lice Prodavca 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 15.**

Kada ovlašćeno lice Prodavca 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 i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

Potrošaču se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Ovlašćeno lice Prodavca ovlašćeno je da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na robu nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje.

Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ako potrošač nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili ličnog kontakta u roku od 5 (pet) radnih dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, ovlašćeno lice Prodavca će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu potrošača.

### **Ispunjenje zahteva i produženje roka**

#### **Član 16.**

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.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

### **Troškovi reklamacije**

#### **Član 17.**

Troškove koji nastanu za osnovane reklamacije snosi Prodavac.

### **Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi**

#### **Član 18.**

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom prodajnom objektu i službi zaduženoj za knjigovodstvo i računovodstvo.

## **1. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Objavljivanje i dostavljanje ovog pravilnika**

#### **Član 19.**

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca i dostavljaju u sve prodajne objekte Prodavca.