

# Pravilnik o reklamacijama

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Sl.Glasnik RS" br. 62/2014) kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl.Glasnik RS" br. 53/10, 10/2013), direktor preduzeća Contibel doo Beograd, Sandžačka br.11, dana 12.08.2019.godine donosi:

## PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodatog proizvoda na veliko i malo ( sportska obuća, odeća, i ostala roba).

### I OPŠTE ODREDBE

#### Član 1.

Trgovac prodaje robu na malo potrošačima na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače.

#### Član 2

Trgovac prilikom prodaje robe ne sme vršiti diskriminaciju potrošača na neki od načina predviđenih odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

#### Član 3.

Potrošač u smislu ovog Pravilnika koju uživa pravo na zaštitu i koji ima pravo na reklamaciju jeste svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva, a pod uslovima i rokovima propisanim odgovarajućim Zakonom kao i ovim Pravilnikom.

#### Član 4.

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

### II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

#### Član 5.

Potrošač ima pravo da kod trgovca na malo vrši kupovinu robe da bi zadovoljio osnovne potrebe,ima pravo na bezbednost; pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe; pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima.

#### Član 6.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika u skladu sa zakonskim propisima.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da dostavi fiskalni isečak na uvid ili drugi dokaz o kupovini.

#### Član 7.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema dokaz (fiskalni isečak, slip, administrativnu zabranu) da je proizvod kupljen u maloprodajnom objektu gde se reklamira u zakonom propisanom roku.

#### Član 8.

Potrošač ima pravo da od trgovca dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim obeležjima robe, poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se

odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti robe, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 13 Zakona o zaštiti potrošača i propisima koji uređuju trgovinu.

Član 9.

Obaveza trgovca je da potrošaču za kupljenu robu izda fiskalni račun sa svim propisanim elementima.

### III OBAVEZE TRGOVCA

Član 10.

Trgovac vrši prodaju robe poštujući odredbe zakonskih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača, kao i da vrši prodaju na način da se zaštite ekonomski interesi potrošača.

Član 11.

Trgovac prodaju ne sme uslovljavati na način da prodaju jedne vrste robe veže prodajom druge vrste robe.

Član 12.

Trgovac ne sme obmanjivati potrošače na način da daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije ili prećutkivati podatke o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe.

### IV POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 13.

Potrošač reklamaciju može izvršiti usmeno u prodajnom objektu u kome je robu kupio, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem isključivo uz dostavu fiskalnog isečka, odnosno računa o kupljenj robi, ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i dr.)

Trgovac je dužan da potrošaču izda reklamacioni list kojim će potvrditi prijem reklamacije. Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor trgovca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od 15 dana.

Ukoliko trgovac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u navedenom roku, dužan je da o produženju 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 evidenciju primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Potrošač koji je obavestio trgovca o nesaobraznosti robe, ima pravo da zahteva od trgovca da otkloni nesaobraznost bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor tj. da traži povraćaj novca.

Član 14.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno od robe kupljene putem on-line porudžbine, potpisivanjem izjave o odustanku. Izjava o odustanku biće blagovremena ako je poslata u roku od 14 dana, (bez navođenja razloga i dodatnih troškova) od dana prijema robe.

Trgovac je dužan da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, u roku od 14 dana od dana kada je primio izjavu o odustanku od ugovora.

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku.

Ako je trgovac omogućio potrošaču da elektronskim putem popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca obavesti bez odlaganja u pisanoj formi.

Član 15.

Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti i otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

#### Član 16.

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

#### Član 17.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na proizvodu nastao njegovom krivicom, fizičko-hemijska oštećenja pri upotrebi proizvoda ili nepravilno održavanje robe.

#### Član 18.

Poslovođa prodavnice, ili prodavac prilikom prijema reklamacije od strane potrošača u evidenciji o primljenim reklamacijama unosi sledeće podatke i izdaje reklamacioni list potrošaču sa sledećim podacima:

- O podnosiocu i datumu prijema reklamacije;
- Podatke o robi ( naziv, šifra artikla, cena)
- Kratak opis nesaobraznosti i zahteva iz reklamacije;
- Datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- Odluku o odgovoru potrošaču,
- Datum dostavljanja te odluke,
- Ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;
- Načinu i datumu rešavanja reklamacije,
- Kao i informacije o produženju roka za rešavanje reklamacije.

Reklamacioni list se popunjava u 3 primerka, i to 1 (jedan) primerak za prodavnicu, 1 primerak za potrošača, a 1 primerak se šalje sa reklamiranom robom u odeljenje za rešavanje reklamacija Contibel doo Beograd, Sandžačka br.11, komisiji za rešavanje reklamacija i overava pečatom radnje i potpisom ovlašćenog lica.

#### Član 19.

Reklamacija se podnosi usmeno ili pismeno u okviru radnog vremena u maloprodajnom objektu , u kome je proizvod kupljen.

Poslovođa maloprodajnog objekta sve podatke o prispelim reklamacijama, kao i načinu njihovog razrešenja unosi u Knjigu evidencije reklamacija kupaca koja se vodi elektronski.

Zaposleno lice je dužno da primi reklamaciju i istu odmah prosledi KOMISIJI koja odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka.

Komisija o reklamaciji odlučuje odmah a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije.

O odluci o reklamaciji ovlašćeno lice obaveštava potrošača pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom ili elektronskim putem.

Ovlašćeno lice za odlučivanje po reklamaciji nakon sprovedenog postupka, obaveštava potrošača o ishodu odlučivanja po reklamaciji i istog obaveštava kako pismeno tako i usmeno telefonom.

#### Član 20.

Svi troškovi koji nastanu po osnovi reklamacije padaju na teret preuzeća Contibel doo Beograd.

Ako roba nije kupljena preko internet prodaje a potrošač nema uredan fiskalni isečak ili je od izvršene kupovine prošlo više od 2 godine, ovlašćeno lice će odbiti zahtev potrošača za reklamaciju.

#### Član 21.

Prispelu reklamaciju u reklamnom odeljenju pregleda komisija, koja donosi odluku o osnovanosti reklamacije odmah a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

#### Član 22.

Komisija, može doneti odluku:

1. Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz saglasnost kupca;
2. Da se kupljena roba zameni novom ili sličnom;
3. Da se vrati plaćeni iznos kupcuprema fisklanom isečku

Član 23.

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.

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

## V OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 24.

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 i preduzeće Contibel doo Beograd.

## VI OSTALE ODREDBE

Član 25.

Komisija je dužna da vodi evidenciju za svaku reklamaciju, po svim elementima za svaki mesec i istu dostavlja nadležnoj službi.

Član 26.

Ovlašćeno lice u prodaji takođe je dužno da vodi odgovarajuću evidenciju o primljenim reklamacijama kupaca i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Član 27.

Rešene reklamacije, za koje je izdat novi proizvod, odnosno dat nalog za povraćaj kupovnog iznosa, dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima prodavnici i nadležnoj službi.

## VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 28.

Potrošač mora biti obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija kao i ostalim odredbama Pravilnika.

Član 29.

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 Zakon o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

Član 30.

Pravilnik se primenjuje počev od 21.09.2014.god.

Beograd, 20.09.2014.godine.

Contibel DOO BEOGRAD

# Pravilnik o izmenama i dopunama pravilnika o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Sl.Glasnik RS" br. 62/2014) kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl.Glasnik RS" br. 53/10, 10/2013), direktor preduzeća Contibel doo Beograd, Sandžačka br.11, doneo je dana 12.08.2019.godine:

## PRAVILNIK O IZMENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

U Pravilniku o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija u preduzeću Contibel DOO BEOGRAD, koji je donet od strane direktora preduzeća dana 03.09.2014.god. pod del.br.7342/14, vrše se sledeće izmene:

### Član 1.

Menja se član 14. stav 2.tako što se briše "uključujući i troškove isporuke" tako da sada glasi:

"Trgovac je dužan da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, u roku od 14 dana od dana kada je primio izjavu o odustanku od ugovora."

### Član 2

Menja se član 20..tako da sada glasi:

"Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije i vraćanja robe – snosi Kupac.

Ako roba nije kupljena preko internet prodaje, a potrošač nema uredan fiskalni isečak, ili je od izvršene kupovine prošlo više od dve godine, ovlašćeno lice će odbiti zahtev potrošača za reklamaciju."

### Član 3.

Danom primene ovog Pravilnika o izmenama I dopunama Prvilnika o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija, odnosno od 01.08.2015.god. sve ostale odredbe navedenog pravilnika, koje nisu izmenjene ostaju i dalje na snazi.

### Član 4.

Pravilnik o izmenama I dopunama Pravilnika o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija se primenjuje počev od 01.08.2015.god.

Beograd, 15.03.2017.godine.

Contibel DOO BEOGRAD