

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 Peraš d.o.o., Zmajevački put 64, Novi Sad, PIB 101697541, telefon: 021/6412-287, dana 01.01.2015. 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 (motorne i električne testere, kose, kosačice, pumpe, perači, duvači i sl.).

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, 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 fisklani 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 (fisklani isečak, ili dr.) 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 prodavca, 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 uredjuju trgovinu.

Član 9.

Obaveza trgovca je da potrošaču za kupljenu robu izda fisklani isečak 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 uslovjavati 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 dvosmisljene informacije ili prečutkivati podatke o stvarnim svojstvima i kakrakteristikama 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 sl.)

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, odnosno 30 dana za tehnicku robu.

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, 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 6 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 o montazi, koriscenju i odrzavanju proizvoda u pogledu namenske upotrebe proizvoda, i sl.

Član 17.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na proizvodu nastao njegovom krivicom,ako je doslo do fizičko-hemijskih oštećenja pri nepravilnoj upotrebi proizvoda ili nepravilnom održavanju robe, ili je nesaobraznost nastala po isteku 2 godine od kupovine.

Član 18.

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,
- Informacije o produženju roka za rešavanje reklamacije, ukoliko do njega dodje.

Reklamacioni list se popunjava u 3 primerka: 1 primerak za prodavnici,1 primerak za potrošača, a 1 primerak ovlašcenom licu (direktoru, Ljubiša Koplić) za rešavanje reklamacija Peraš d.o.o., Novi Sad, Zmajevački put 64, PIB 101697541. Overava se pečatom i potpisom ovlašćenog lica.

Član 19.

Svi troškovi koji nastanu po osnovi opravdane reklamacije padaju na teret preuzeća Peraš d.o.o., Novi Sad

Član 20.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama. Reklamaciji ne podleže roba koja je prodata sa oznakom "roba sa nedostatkom".

V OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 21.

Ukoliko dođe do spora preko nadležnog suda ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupka prema kupcu, odgovorna lice u smislu ovog Pravilnika su direktor, i Peraš d.o.o., Novi Sad.

VI OSTALE ODREDBE

Član 22.

Ovlašćeno lice je dužno da vodi evidenciju za svaku reklamaciju po svim elementima.

Član 23.

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 24.

Rešene reklamacije, za koje je izdat novi proizvod, odnosno dat nalog za povraćaj kupovnog iznosa, ili je isplaceno umanjenje cene, dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima knjigovodstvu.

VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 25.

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

Član 26.

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

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

Član 27.

Pravilnik se primenjuje počev od 21.09.2014.god.

Novi Sa, 01.01.2015.godine

Peraš d.o.o.

direktor Ljubiša Koplić

