

STEFANO-PRIMO DOO
Knić, Ljuljaci
Broj: _____
Datum: _____ godine

Na osnovu člana 56. u vezi sa čl. 52. i 54. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, direktor privrednog društva STEFANO-PRIMO DOO Knić, Ljuljaci, dana _____ godine donosi:

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM ON LINE PRODAVNICE

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1

Privredno društvo STEFANO-PRIMO DOO, Knić, Ljuljaci, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacija potrošača koji je robu kupio putem internet sajta www.stefanoobuca.com, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS 62/2014).

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti prodate robe.

II REKLAMACIJA

Član 2

Pod reklamacijom u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika, podrazumeva se da potrošač uoči postojanje nesaobraznosti robe sa njenim svojstvima kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji i o tome obavesti prodavca.

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

Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od dve godine od momenta prelaska rizika na potrošača (posle momenta predaje kupljene robe potrošaču), ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga.

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.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru (prodaja "robe sa greškom").

III NESAOBRAZNOST ROBE

Član 3

Nesaobraznost robe u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodana roba nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.

Član 4

STEFANO-PRIMO DOO potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen.

STEFANO-PRIMO DOO potvrđuje da roba koju prodaje ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa namenom kako je to označeno na Deklaraciji.

U slučaju sumnje, saobraznost robe se isključivo utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji.

IV USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5

Privredno društvo STEFANO-PRIMO DOO je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- Privredno društvo STEFANO-PRIMO DOO prodavac reklamirane robe;
- roba kupljena preko internet sajta www.stefanoobuca.com;
- od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine. – potrošač priložio fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini.

V POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6

Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Zahteva za reklamaciju koji preuzima na internet sajtu www.stefanoobuca.com.

U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime;
- adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu;
- oznaku artikla i veličinu (podaci iz računa);
- kratak opis reklamirane nesaobraznosti;
- zahtev u skladu sa čl.52. Zakona o zaštiti potrošača;

- datum prijema robe (datum prelaska rizika na potrošača);
- broj računa;
- cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena;
- ugovoreni primereni rok za postupanje po zahtevu potrošača u slučaju opravdane reklamacije, sa kojim se saglasio potrošač;
- potpis potrošača.

Potpisom na Zahtevu za reklamaciju, potrošač svojom slobodnom i ničim ograničenom voljom potvrđuje da su podaci uneti u zahtev tačni, a posebno podaci o adresi potrošača na koju prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju.

Potpisom na potvrdi o prijemu reklamacije potrošač takođe potvrđuje:

- da je saglasan da prodavac potvrdi o prijemu Zahteva za reklamaciju i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju;
- da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacije.

Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu:

_____ .

Kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom čl.56. st. 7. Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada STEFANO-PRIMO DOO primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju dostavlja potvrda o prijemu Zahteva za reklamaciju;

Ovlašćeno lice Online prodavca može potrošaču koji je uredno podneo Zahtev za reklamaciju i Reklamacioni list koji je dostavio zajedno sa robom i ostalom dokumentacijom, bez iniciranja dalje procedure reklamacije, izvršiti povrat novca, ukoliko je očigledno da su nedostaci na robi posledica fabričke greške ili su nastupili kao posledica transporta i manipulacije pre prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na potrošača, a potrošač je saglasan sa tim.

Ukoliko Ovlašćeno lice ne postupi na način propisan članom 6 stav 8 ovog Pravilnika, dužno je da robu u odnosu na koju je izjavljena reklamacija, zajedno sa pripadajućom dokumentacijom dostavi ovlašćenoj/licenciranoj instituciji ili komisiji za reklamacije (u daljem tekstu: „Ovlašćena institucija“).

Postojanje nesaobraznosti, a posebno uzrok njenog nastanka, Ovlašćena institucija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri;

Nakon sprovedenog ispitivanja, Ovlašćena institucija izrađuje Izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli;

Izveštaj o ispitivanju Ovlašćena institucija, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja privrednom društvu STEFANO-PRIMO DOO, Knić, Ljuljaci;

Na osnovu Izveštaja o ispitivanju STEFANO-PRIMO DOO donosi odluku po podnetoj reklamaciji.

Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da se uvaži reklamacija, postupak je sledeći:

- potrošaču se šalje e-mail u kome se obaveštava da je reklamacija usvojena.
- ukoliko se potrošač opredelio za popravku kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljani proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod.
- ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu email obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.
- ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća novac koji je platio za reklamirani proizvod nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.

Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da je reklamacija neosnovana, postupak je sledeći:

- potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to, kao i kopija Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju na osnovu koga je doneta odluka da je reklamacija neosnovana.
- smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu čl. 56. st. 7. Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručjenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usled činjenice da potrošač ne živi na adresi koju je naveo u potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznat na adresi) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke.

VI ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7

STEFANO-PRIMO DOO je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primerenom roku kako je isti definisan u samom Zahtevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije.

Ovu obavezu STEFANO-PRIMO DOO ispunjava na način definisan odredbom člana 6 ovog Pravilnika.

VII PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8

Ukoliko je u Izveštaju o ispitivanju i/ili kontrolisanju konstatovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), STEFANO-PRIMO DOO će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Zahtevu za reklamaciju, a u skladu sa odredbom člana 52 Zakona o zaštiti potrošača.

Član 9

Potrošač prilikom reklamacije na prvom mestu ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti:

- opravkom reklamirane robe;
- zamenom za novu istovetnu ili sličnu robu.

Ako otklanjanje nesaobraznosti na način definisan u prethodnom stavu nije moguće, potrošač može da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora i povraćaj novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.

Član 10

Privredno društvo STEFANO-PRIMO DOO je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama člana 52 Zakona o zaštiti potrošača, te odredbom člana 6 ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11

STEFANO-PRIMO DOO evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ON LINE prodavnice u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige.

Ova evidencija sadrži podatke:

- o broju primljenog Zahteva za reklamaciju;
- o podnosiocu reklamacije;
- o datumu prijema reklamacije;
- podatke o robi;
- kratak opis nesaobraznosti;
- zahtev iz reklamacije;
- datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- o odluci o odgovoru potrošaču; -o datumu dostavljanja potrošaču ove odluke;
- o ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;

- o načinu i datumu rešavanja reklamacije;
- informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 12

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je poslovođa/rukovodilac ON LINE prodavnice te referent za obradu reklamacija.

Član 13

Postupanje suprotno odredbama ovog Pravilnika predstavlja težu povredu radne obaveze u smislu propisa kojima se uređuju radni odnosi.

X ZAVRŠNE ODREDBE

Član 14

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt privrednog društva STEFANO-PRIMO DOO.

Član 15

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli i internet stranici privrednog društva, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem ON LINE prodavnice.

DIREKTOR

Objavljeno na oglasnoj tabli i internet stranici dana _____ .godine.