

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), Mala SRB Prodavnica doo, Ulofa Palmea 6B, Beograd, dana 23.07.2015 godine donosi sledeći pravilnik:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamancija potrošača na nedostatke prodatog proizvoda kupljenih na sajtu www.suncandan.rs

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Trgovac prodaje robu putem internet sajta suncandan.rs, 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 ili ima neke nedostatke, takav proizvod se obeležava i opisuje stanje takvog proizvoda na sajtu.

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 5.

Potrošač ima pravo da kod prodaje robe na daljinu, 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, 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 račun 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 (račun, garanciju, izjavu o saobraznosti, upisan serijski broj na garanciji ako postoji mesto za to) da je proizvod kupljen na sajtu www.suncandan.rs.

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.

III OBAVEZE TRGOVCA

Član 9.

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

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 kakarakteristikama robe.

IV POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 13.

U slučaju kvara proizvoda u garantnom roku ili u periodu saobraznosti, potrošač se obraća prodavcu koji ima obavezu da u što kraćem roku (u skladu sa zakonom prihvati i reši reklamaciju).

Potrošač reklamaciju može izvršiti usmeno telefonom, pisanim putem, elektronskim putem isključivo uz dostavu računa o kupljenj robi, ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, garancija, izjava o saobraznosti i dr.)

Trgovac je dužan da potrošaču potvrdi prijem reklamacije, i da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju pisanim ili elektronskim putem. 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 od trenutja kada smo prihvatili reklamaciju(30 dana za tehniku i nameštaj).

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 (nalazi se na zadnjoj strani računa). Izjava o odustanku biće blagovremena ako je poslata u roku od 14 dana, (bez navođenja razloga i dodatnih troškova) od dana prijema robe.

Potrošač je dužan da robu vrati u ispravnom stanju, sa svom pratećom dokumentacijom trgovcu o sopstvenom trošku. Proizvod mora biti bez bilo kakvih fizičkih oštećenja i tragova korišćenja. Kupac je isključivo odgovoran za

umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost 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 ili elektronskoj formi.

Ako kupac ne priloži robu u ispravnom stanju I neki konkretan dokaz da je roba kupljena u Internet prodavnioci www.suncandan.rs, prodavac može da umanji vrednost povraćaja ili ne uvaži odustanak od ugovora.

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.

Mala SRB Prodavnica doo odnosno odgovorno lice, 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 2 primerka, 1 to 1 primerak za potrošača, a 1 primerak Mala SRB Prodavnica doo (ovlašćeno lice Igor Grčić) overava se pečatom i potpisom ovlašćenog lica.

Član 19.

Reklamacija se podnosi usmeno ili pismeno u okviru radnog vremena telefonom, poštom ili elektronskim putem
Prodavac sve podatke o prispelim reklamacijama, kao i načinu njihovog razrešenja unosi u Knjigu evidencije reklamacija kupaca. Zaposleni je dužan da primi reklamaciju i istu odmah prosledi ovlašćenom licu koje odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka.
O reklamaciji odlučuje se 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 ili elektronski tako i usmeno telefonom.

Član 20.

Svi troškovi koji nastanu po osnovu opravdane reklamacije padaju na teret Mala SRB Prodavnica doo

Član 21.

Prispelu reklamaciju pregleda gore imenovano lice, koje donosi odluku o osnovanosti reklamacije odmah a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

Član 22.

Po reklamaciji kupca može se doneti odluku:

1. Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz saglasnost kupca;
2. Da se kupljena roba zameni novom ili sličnom;
2. Da se isplati dogovoreni iznos novca kao umanjenje cene po osnovi nedostatka na robi, uz saglasnost kupca;
3. Da se vrati plaćeni iznos kupcu prema računu
4. Da se ne prihvati reklamacija

Član 23

Za maloletna lica reklamaciju mogu izvršiti samo roditelj odnosno staratelj. Reklamacije se moraju primiti za svu robu kupljenu na sajtu www.suncandan.rs Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

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, odgovorno lice u smislu ovog Pravilnika je Direktor

VI OSTALE ODREDBE

Član 25.

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

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 ili je isplaćeno umanjenje cene, dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima knjigovodstvu.

VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 28.

Potrošač ima mogućnosti da na sajtu pre kupovine pročita Uslove korišćenja i Reklamacije i povrat, gde je detaljno opisano vodjenje i rešavanje reklamacije, kao i ovaj pravilnik

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.

Nakon isteka dve godine, to jest ugovorne saobraznosti po Zakona o zaštiti potrošača, u slučaju kvara nekog proizvoda, kupac se obraća isključivo ovlašćenom servisu.

Pravilnik se primenjuje počev od 23.07.2015.god.
Mala SRB Prodavnica doo