

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

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, **Ela Knežević**, jmbg: 2210979715090, direktor privrednog društva **“A Botanical Philosophy d.o.o. Beograd-Savski venac” d.o.o. iz Beograda**, Heroja Milana Tepića 4, matični broj: 21646920, dana 01.10.2021 godine donosi:

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1.

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva **“A Botanical Philosophy d.o.o. Beograd-Savski venac” d.o.o** iz Beograda (dalje: Prodavac), radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodane i isporučene robe ugovoru, 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;

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

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.

II. 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 prodaje propisno upakovana. Ako se na zahtev potrošača kod ovlašćenog lica Prodavca roba treba dodatno upakovati, pakovanje se naplaćuje po ceni materijala za pakovanje koje definiše ovlašćeno lice Prodavca.

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

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: info@abotanicalphilosophy.com, 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 i mestu označenom kao takvo, 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.

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

Potrošač koji smatra da roba, koju mu je isporučio trgovac po osnovu zaključenog ugovora, nije saobrazna ugovoru, ima pravo da zahteva od Prodavca da se otkloni nesaobraznost, u skladu sa odredbama ovog Pravilnika.

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".

Reklamacija se može izjaviti i iz razloga pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Odgovornost za nesaobraznost i rokovi

Član 9

Prodavac je dužan da isporuči potrošaču robu koja je saobrazna ugovoru, pa se pretpostavlja da je isporučena roba saobrazna ugovoru ako:

1. odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac prikazao kao uzorak ili model;
2. ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
3. ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
4. ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja posebnim svojstvima robe data od strane Prodavca, odnosno proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Ukoliko isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru, koja je postojala u času prelaska rizika na potrošača/kupca, bez obzira na to da li je Prodavac znao za takvu nesaobraznost. Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi posle prelaska rizika na kupca, ako potiče od uzroka koje je postojao pre prelaska rizika na kupca. Prodavac odgovara za nesaobraznost koju je kupac mogao lako opaziti, ako je prodavac izričito izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Čas prelaska rizika na kupca jeste čas zaključenja ugovora na daljinu, odnosno trenutak kada roba dospe u državinu kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio kupac, a koje nije prevoznik.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost robe ugovoru ako je u času zaključenja ugovora kupcu bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru. Takođe, prodavac ne odgovara za nesaobraznost robe ugovoru ako su nastali krivicom ili pogrešnim postupcima kupca.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

- 1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
- 2) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
- 3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

Član 10

Uočene nesaobraznosti, odnosno nedostaci na prodatoj robi se moraju prijaviti odmah, po mogućstvu već prilikom isporuke, tj. odmah nakon uočavanja istih – u svakom slučaju najkasnije u roku od 8 dana od uočavanja nesaobraznosti.

Član 11

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti putem zamene nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na zamenu, to jest ako prodavac nije izvršio zamenu u primerenom roku;
- 3) zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) otklanjanje nesaobraznosti zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, zamena se mora izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 12.

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.

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 13.

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je dve godine 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 dva primerka, i to jedan primerak za Prodavca, a drugi za potrošača.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili 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.

Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo (Prilog 1).

IV. REŠAVANJE REKLAMACIJA

Odgovor na reklamaciju

Član 14.

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam 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.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca

Član 15.

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 16.

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, ovlašćeno lice Prodavca, 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 17.

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 18.

Kada ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije 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 ima parvo da ne prihvati reklamaciju potrošača kada utvrdi da je nedostatak na robi nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje.

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

Ispunjenje zahteva i produženje roka

Član 19.

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 20.

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Prodavac.

Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi

Član 21.

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

Član 22.

Potrošač može pokrenuti sudski ili vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora tek nakon prijema odgovora na izjavljenu reklamaciju u skladu sa ovim zakonom.

V. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Objavljivanje i dostavljanje ovog pravilnika

Član 23.

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

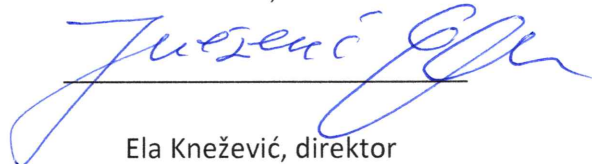
Stupanje na snagu

Član 24.

Ovaj pravilnik stupa na snagu 01.10.2021. godine.

U Beogradu dana 01.10.2021. godine

ABP, DOO



Ela Knežević, direktor

