

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon) kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl. glasnik RS", br. 52/2019) DUMIVEX DOO NOVI BEOGRAD, Gandijeva 29a,11070 Novi Beograd, dana 09.12.2020. godine, donosi:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Ovim pravilnikom uređuju se prava potrošača, kao i način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodatog proizvod putem internet prodaje.

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Prodavac 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, vodeći računa o ograničenjima u oblasti prometa robe putem interneta.

Član 2

Prodavac 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 koji ima pravo na reklamaciju jeste svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe, a pod uslovima i rokovima propisanim odgovarajućim Zakonom kao i ovim Pravilnikom.

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 4.

Potrošač ima pravo da kod prodavca vrši kupovinu robe da bi zadovoljio osnovne potrebe,ima pravo na bezbednost; pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost; pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži o osnovnim karakteristikama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima.

Član 5.

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 obezbedi bilo kakav dokaz o kupovini: broj porudžbine ili broj računa-otpremnice ako je proizvod kupljen preko web shopa.

Član 6.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema dokaz (fiskalni isečak, račun-otprmenicu, ugovor o prodaji robe na daljinu,...) da je proizvod kupljen u maloprodajnom objektu, ili putem web shopa Prodavca.

Član 7.

Potrošač ima pravo da od prodavca dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim karakteristikama proizvoda, 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 8.

Obaveza Prodavca je da potrošaču za kupljenu robu u slučaju kupovine preko web shopa, prodavac je dužan da izda Fakturu-Otpremnicu, sa svim propisanim elementima.

Član 9.

Prodavac 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 10.

Prodavac neće uslovljavati prodaju jedne vrste robe vezivanjem za prodaju druge vrste robe.

Član 11.

Prodavac 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 12.

Potrošač reklamaciju može izjaviti usmeno ili putem telefona, pisanim putem na adresu trgovca, elektronskim putem, isključivo uz dostavu dokaza o kupovini. Prodavac 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 prodavca 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 prodavac 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 prodavca o nesaobraznosti robe, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost bez naknade, zamenom za drugi proizvod ili da traži povraćaj novca.

Član 13.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno od robe kupljene putem web shop porudžbine, potpisivanjem izjave o odustanku. Izjava o odustanku biće blagovremena ako je poslata u roku od 14 dana od dana prijema robe (bez navodjenja razloga i dodatnih troškova sem troškova povrata-slanja prodavcu) od dana prijema robe. Prodavac 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. Potrošač je dužan da vrati robu prodavcu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku.

Član 14.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe 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 15.

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

Član 16.

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

Član 17.

Osova ovlašćena za prijem reklamacija 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.

Član 18.

Prispele reklamacije unose se u Knjigu evidencije reklamacija kupaca koja se vodi elektronski. Osoba ovlašćena za prijem reklamacija je dužna da primi reklamaciju i istu odmah prosledi osobi odgovornoj za rešavanje reklamacija koja odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka. Osoba odgovorna za rešavanje reklamacija 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.

Član 19.

Svi troškovi koji nastanu po osnovi reklamacije padaju na teret prodavca.

Član 20.

Prispelu reklamaciju pregleda osoba odgovorna za rešavanje reklamacija, koja donosi odluku o osnovanosti reklamacije odmah a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije. Osoba odgovorna za reklamacije, može doneti odluku:

1. Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz saglasnost kupca
2. Da se kupljeni proizvod zameni novim ili sličnim
3. Da se vrati plaćeni iznos kupcu prema računu ili drugom dokazu koji pruži potrošač (ugovor na daljinu).

Član 21.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

V OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 22.

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: Osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija i Prodavac.

VI OSTALE ODREDBE

Član 23.

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

VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 24.

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

Član 25.

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 Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.