

U skladu sa članom 13. st. 1. st. 6 i članom 56. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS” br. 62/2014) odgovorno lice Privrednog društva "4BR TREF" d.o.o. Novi Pazar, dana 01.07.2013. donosi:

PRAVILNIK O NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Član 1

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi roku od dve godine od dana prelaska rizika potrošača. Kupac ima pravo da izjavi reklamaciju na kvalitet kupljenog proizvoda u prodajnom objektu u roku od 24 meseca od dana kupovine.

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.

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.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

U slučaju raskida ugovora potrošač ima pravo na povraćaj novčanog iznosa na dan kupovine (iznos navedenog na fiskalnom računu).

Potrošač nema pravo iz ovog člana ukoliko je nedostatak na robu nastao njegovom krivicom.

Član 2

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Dokaz o datumu prelaska rizika, za robu kupljenu u maloprodajnim objektima je fiskalni račun.

Član 3

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, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Član 4

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Član 5

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem 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. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi 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 je u obavezi da evidentira u

evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Član 6

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

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

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Član 7

Ako je reklamacija potrošača neopravdana na osnovu procene od strane Komisije za rešavanje reklamacije 4BR TREF d.o.o. koju imenuje direktor, proizvođača proizvoda odnosno angažovanog stručnog lica za procenu opravdanosti reklamacije (Profi lab d.o.o. Vele Nigrinove 1, Beograd), ovlašćeno lice je u obavezi da potrošaču vrati proizvod i pisano obaveštenje o razlozima neosnovanosti reklamacije.

Komisija je ovlašćena da u složenim slučajevima zatraži stručno mišljenje Profi lab d.o.o. Vele Nigrinove 1, Beograd ili proizvođača, pri čemu mora voditi računa o poštovanju roka iz člana 5. ovog Pravilnika.

Član 8

Ukoliko prodavac prodaje proizvod sa nedostatkom, dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda, da smanji cenu proizvoda u zavisnosti od vrste i obima nedostatka i da upozori potrošača na te nedostatke.

Prodavac je dužan da na proizvodu sa nedostatkom jasno i vidljivo istakne obaveštenje o sniženoj ceni, o nedostatku proizvoda i o isključenju odgovornosti prodavca za taj nedostatak.

Navedeni proizvodi ne podležu mogućnosti reklamacije od strane potrošača.

Član 9

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

 DIREKTOR
RAMOVIĆ MERSAD
Ramović Mersad