Правилник о условима и начину решавања рекламација потрошача

У складу са чланом 55. Закона о заштити потрошача (“Сл. гласник РС“, бр. 88/2021, у даљем тексту: Закон), директор предузећа ЕУРО-ПРОФИЛ д.о.о. (у даљем тексту: Трговац). мат. бр. 17456423, ПИБ: 102617326, дана 23.03.2026. године доноси:

EURO-PROFIL d.o.o.
Broj: 10/26000000022
Datum: 23.03.2026
BEOGRAD, Obrenovački drum 79D

ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

Члан 1.

Овим правилником уређују се услови и начин решавања рекламација потрошача код продавца ЕУРО-ПРОФИЛ д.о.о, Обреновачки друм 79д, 11030 Чукарица, ради остваривања права потрошача на саобразност продате и испоручене робе, односно на извршење саобразне услуге од стране трговца, права по основу изјављене гаранције и гарантног листа и због погрешно обрачунате цене и других недостатака, као и друга питања од значаја за решавање рекламација и заштиту потрошача.

Члан 2.

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:
1) потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

2) трговац у смислу овог правилника је ЕУРО-ПРОФИЛ д.о.о. мат. бр. 17456423, ПИБ: 102617326;

3) роба је намењена за продају потрошачима коју Трговац ставља у промет у оквиру своје пословне делатности, осим покретних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу Закона прописаном поступку.

Члан 3.

Паковање и препакивање робе чини се на начин којим се обезбеђује очување саобразности, здравствене и хигијенске исправности, безбедности и квалитета робе.

Члан 4.

Ако је производ у продаји, а служи као изложбени примерак, на таквој роби мора да стоји назнака "узорак" или "није за продају". Ако се продаје роба са недостатком, та роба мора физички бити одвојена од остале робе са видљивим називом "роба са недостатком".

Члан 5.

У складу са добром пословном праксом и принципом остваривања најбољег интереса потрошача, трговац приликом продаје робе препоручује потрошачу да се придржава декларације, односно упутства за употребу и одржавање производа, како би се могла исказати својства која роба има за редовну или нарочиту употребу у складу са декларацијом, односно упутством за употребу и одржавање производа.

Члан 6.

Потрошач има право да се лично у продајном објекту или упитом преко електронске поште трговца обавести о својим правима у вези са рекламацијом.

Мејл адресе за слање рекламација у зависности од места куповине су следеће:

- За малопродају 1, Трговачка 83, Жарково: maloprodaja@europrofil.rs,
- За малопродају 2, Цара Душана 122, Земун: maloprodaja2@europrofil.rs,
- За малопродају 3, Мирисних врба 1, Ниш: maloprodaja3@europrofil.rs,
- За малопродају 4, Чочетова 5В, локал 4, Јагодина: maloprodaja4@europrofil.rs,
- За малопродају 5, Хероја са Кошара 3а, Крушевац: maloprodaja5@europrofil.rs и
- За веб-продају, Обреновачки друм 79д, Макиш, Београд: webshop@europrofil.rs.

Трговац обавештава потрошача на ваљан начин о обиму, условима, року и начину рекламације робе, где и коме се подноси рекламација, као и о осталим подацима с тим у вези, одредбама Закона које се односе на рекламацију и овом правилнику.

Трговац на продајном месту има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламација и обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Члан 7.

Рекламација се може изјавити за сву робу, што подразумева и робу купљену на акцијама, снижењима и распродајама.

Роба која се продаје са ознаком "роба са недостатком" не подлеже рекламацији због недостатака.

Члан 8.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа.

Да би остварио право на рекламацију потрошач је обавезан да као доказ о куповини достави на увид рачун или фискални рачун, копију рачуна или фискалног рачуна, слип, административну забрану, односно извод из пословне банке у којој има отворен текући рачун као доказ да је плаћање извршено платном картицом или чеком у корист трговца или други документ који је ваљан доказ о куповини, у папирном или електронском облику, односно у облику у коме га поседује.

Уз рекламацију потрошач предочава, односно предаје робу која је предмет рекламације.

Немогућност потрошача да достави трговцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, ни разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Потрошач нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци настали његовом кривицом или ако нема рачун или други доказ о куповини.

Члан 9.

Трговац води евиденцију примљених рекламација и чува је 2 године од дана подношења рекламације потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, продавац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности и Политиком приватности која је објављена на интернет страници трговца.

Трговац потрошачу издаје писану потврду или електронским путем потврђује пријем рекламације, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Писана потврда из става овог члана се попуњава у два примерка, један за трговца и један примерак за потрошача.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у електронском облику и садржи: име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, информације о продужавању рока за решавање рекламације, као и напомене.

Лице које је код трговца задужено за упис података у евиденцију о примљеним рекламацијама уписује у ову евиденцију и обрађује оне податке о личности подносиоца рекламације који су неопходни за остварење сврхе уписа у ову евиденцију и рекламације, име и презиме и контакт детаље подносиоца.

Члан 10.

Трговац без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговара потрошачу на изјављену рекламацију.

Рекламацију решава овлашћено лице трговца.

Овлашћено лице трговца испитује рекламацију, прегледа робу која је предмет рекламације и даје одговор на рекламацију у складу са ставом 1.

Када овлашћено лице трговца утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Трговац може да усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања.

Одговор трговца на рекламацију потрошача садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Уколико трговац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 11.

Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да се раскида уговор.

Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, отклањање несаобразности могуће је оправком уз изричиту сагласност потрошача.

Трговац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације прекида се када потрошач прими одговор трговца и почиње да тече изнова када трговац прими изјашњење потрошача.

Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора трговца. Ако се потрошач не изјасни у овом року, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца из овог члана.

Члан 12.

Када потрошач одбије предлог решавања рекламације, овлашћено лице трговца ће, у складу са Законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламације.

Члан 13.

Када овлашћено лице трговца, утврди да је протекао рок за рекламацију или да рекламација није оправдана, о томе обавештава потрошача достављањем писаног одговора на рекламацију у коме се јасно наводе разлози неприхватања рекламације и усменим обавештавањем о одговору.

Потрошачу се доставља и роба која је била предмет рекламације.

Овлашћено лице трговца, овлашћено је да не прихвати рекламацију потрошача када утврди да је недостатак на роби настао кривицом потрошача, укључујући настанак недостатка услед непридржавања захтева из декларације, односно упутства за употребу и одржавање.

Немогућност потрошача да достави трговцу амбалажу робе не може бити разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Ако потрошач након контакта телефоном или електронском поштом или личног контакта у року од пет радних дана одбије да прими робу за коју рекламација није прихваћена, овлашћено лице трговца ће доставити робу на адресу потрошача.

Када одбије рекламацију, трговац ће обавестити потрошача о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 14.

Трговац поступа у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Уколико трговац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Члан 15.

Трошкове који настану по основу рекламације сноси трговац.

Члан 16.

Решене рекламације достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом продајном објекту и служби задуженој за књиговодство и рачуноводство.

Члан 17.

Овај правилник, као и његове измене и допуне објављују се на интернет страници трговца и достављају у све продајне објекте трговца.

Члан 18.

Ступањем на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о заштити потрошача и условима и начину решавања о рекламацијама од 19. 12. 2021. године.

Члан 20.

Овај правилник ступа на снагу 23. 03. 2026.

У Београду, 23. 03. 2026. године

ДИРЕКТОР

(Зоран Карановић)