

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), direktor preduzeća Euro-Profil d.o.o. Beograd, Obalskih radnika 31/36, Čukarica, dana 21.09.2014.godine donosi:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodane robe, gotovog proizvoda i usluge na veliko i malo.

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Trgovac prodaje robu potrošačima na veliko i malo 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, koji uživa pravo na zaštitu i koji ima pravo na reklamaciju jeste svako fizičko i pravno lice koje kupuje robu za lične potrebe, potrebe svog domaćinstva i potrebe pravnog lica, a pod uslovima i rokovima propisanim odgovarajućim Zakonom, kao i ovim Pravilnikom.

Član 4.

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvim proizvodima mora da stoji naznaka "uzorak" ili "nije za prodaju". Isto tako ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 5.

Potrošač ima pravo da kod trgovca 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 prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima.

Prodavac za veleprodajnog kupca zahteva slanje narudžbina putem elektronske pošte. Imajući to u vidu prodavac će u razmatranje reklamacije uzeti u obzir samo reklamacije za narudžbine primljene putem elektronske pošte.

Član 6.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika u skladu sa zakonskim propisima.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, pisanim putem ili elektronskim putem.

Mejl adrese za slanje reklamacija su:

- Za veleprodaju, Obrenovački drum bb, Beograd office@europrofil.rs
- Za maloprodaju 1, Trgovačka 83, Žarkovo maloprodaja@europrofil.rs,
- Za maloprodaju 2, Cara Dušana 122, Zemun maloprodaja2@europrofil.rs,
- Za maloprodaju 3, Mirisnih vrba 1, Niš maloprodaja3@europrofil.rs.
- Za maloprodaju 4, Čočetova 5V, lokal 4, Jagodina maloprodaja4@europrofil.rs

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.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije.

Član 7.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom, ako je potrošač poručio pogrešno proizvod koji se dorađuje u proizvodnji ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini.

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.

Član 9.

Obaveza trgovca je da potrošaču za kupljenu robu izda fiskalni račun ili veleprodajnu fakturu sa svim propisanim elementima.

III OBAVEZE TRGOVCA

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 karakteristikama robe.

IV POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 13.

Potrošač reklamaciju može izvršiti usmeno u prodajnom objektu u kome je robu kupio, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem na mail adrese kao što je navedeno u članu 6. ovog pravilnika, isključivo uz dostavu fiskalnog isečka, odnosno računa o kupljenj robi ili drugog dokaza o kupovini koji je definisan članom 6. ovog pravilnika.

Trgovac je dužan da potrošaču izda Izveštaj o žalbi korisnika kojim će potvrditi prijem reklamacije. Trgovac 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 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 30 dana.

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 evidenciji 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. Izjava o odustanku biće blagovremena ako je poslata u roku od 14 dana (bez navođenja razloga i dodatnih troškova) od dana prijema 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 formi.

Član 15.

Trgovac 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 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.

Prodavac prilikom prijema reklamacije od strane potrošača u evidenciji o primljenim reklamacijama unosi podatke i izdaje izveštaj o žalbi korisnika potrošaču sa sledećim podacima:

- Naziv klijenta,
- Ime osobe za kontakt,
- Adresa,
- Broj telefona,
- Kratak opis nesaobraznosti i zahteva iz reklamacije,
- Broj fakture,
- Datumu prijema reklamacije,
- Podatke o robi (naziv, šifra artikla)

Nakon donošenja odluke o rešavanju reklamacije prodavac unosi sledeće podatke:

- Odluku o odgovoru potrošaču,
- Datum dostavljanja te odluke,
- Ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač,
- Načinu i datumu rešavanja reklamacije,
- Informacije o produženju roka za rešavanje reklamacije.

Izveštaj o žalbi korisnika se popunjava u 3 primerka, i to 1 (jedan) primerak za potrošača, 1 primerak za kupca i 1 primerak koji se šalje sa reklamiranom robom u magacin za rešavanje reklamacija i overava pečatom i potpisom ovlašćenog lica.

Član 19.

Reklamacija se podnosi usmeno ili pismeno u okviru radnog vremena u objektu u kome je izvršena kupovina.

Prodavac sve podatke o prispelim reklamacijama, kao i načinu njihovog razrešenja unosi u Knjigu evidencije reklamacija kupaca.

Zaposleno lice je dužno da primi reklamaciju i uz neophodne informacije obezbedi dalje vođenje postupka.

Odgovorno lice donosi odluku 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 tako i usmeno telefonom.

Član 20.

Svi troškovi koji nastanu po osnovi reklamacije padaju na teret preduzeća Euro-Profil d.o.o.

Ako roba nije kupljena preko internet prodaje, a potrošač nema uredan fiskalni isečak ili dokument kojim potvrđuje da je obavio kupovinu kod prodavca ili je od izvršene kupovine prošlo više od 2 godine, ovlašćeno lice će odbiti zahtev potrošača za reklamaciju.

Član 21.

Prispelu reklamaciju pregleda odgovorna osoba koja donosi odluku o osnovanosti reklamacije odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

Član 22.

Odgovorna osoba može doneti odluku:

1. Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz saglasnost kupca,
2. Da se kupljena roba zameni novom ili sličnom i
3. Da se vrati plaćeni iznos kupcu prema računu.

Ako odgovorna osoba proceni da reklamacija nije opravdana, o tome takođe u pisanoj formi obaveštava šefa maloprodaje (za maloprodajne kupce) ili šefa veleprodaje (za veleprodajne kupce), a isti potrošača u pisanoj formi, uz jasno navođenje razloga neprihvatanja reklamacije.

Ukoliko kupac nakon pisanog, telefonskog ili ličnog kontakta odbije da primi robu za koju nije opravdana reklamacija, u roku od tri radna dana odgovorno lice će dostavnim vozilom ili brzom poštom poslati na adresu kupcu robu uz obrazloženje iz kojih razloga se ne prihvata reklamacija.

Član 23.

Za maloletna lica reklamaciju može izvršiti samo roditelj, odnosno staratelj.

Reklamacije se moraju primiti za svu robu i usluge iz prodajnog asortimana.

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

Reklamaciji ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom".

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 na osnovu ovog Pravilnika je: Zoran Karanović, direktor.

VI OSTALE ODREDBE

Član 25.

Odgovorno 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, rokovima za rešavanje istih i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije potrošača.

Član 27.

Za rešene reklamacije, za koje je izdat novi proizvod, odgovorno lice je dužno da reguliše tačnost zaliha.

Za rešene reklamacije, za koje je doneta odluka da se odradi povrat novca, odgovorno lice je dužno da obavesti odeljenje finansija putem elektronske pošte. Povrat novca biće realizovan najkasnije u roku od 14 dana.

VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 28.

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

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 Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

Član 30.

Pravilnik se primenjuje počev od 22.09.2014.god.