

U skladu sa članom 13. stav 1. tačka 6) i članom 56. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon) MARSO GUME društvo sa ograničenom odgovornošću Beograd, ul. Đorđa Kratovca br. 17, matični broj: 20917709, PIB: 108020579, (u daljem tekstu: Prodavac) koje zastupa direktor Damjan Đokić, dana 24.03.2017. godine donosi

## **PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA**

### **Član 1.**

Ovim Pravilnikom se reguliše postupak i način rešavanja reklamacije potrošača za proizvode kupljene u maloprodajnim objektima, odnosno online prodavnici Prodavca.

### **Član 2.**

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.

Kod prodaje korišćenje 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 online prodavnici je dokaz o preuzimanju robe.

### **Član 3.**

Potrošač može da izjavi reklamaciju pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip, dokaz o prijemu pošiljke i sl.)

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

### **Član 4.**

Prodavac će potrošaču izdati reklamacioni list ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži naročito 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.

### **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 na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje po reklamaciji. Rok za rešavanje po reklamaciji ne može da bude duži od 15 dana, 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 kojem 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 ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

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

### **Član 7.**

Ako je reklamacija opravdana zbog nedostatka na proizvodu, potrošač ima pravo na:

- 1) otklanjanje nedostataka na proizvodu (popravku);

- 2) zamenu kupljenog proizvoda za nov proizvod, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa), čija cena ne može biti veća od maloprodajne cene reklamiranog proizvoda na dan prigovora ili
- 3) raskid ugovora.

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

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

#### Član 8.

Ako je reklamacija potrošača neopravdana na osnovu procene od strane Komisije za rešavanje reklamacije koju imenuje direktor proizvođača proizvoda odnosno angažovanog stručnog lica za procenu opravdanosti reklamacije (Jugoinspekt A.D. Beograd, sektor tehnikontrolne, ul. Čika Ljubina br. 8/V, 11000 Beograd, kontrolisanje proizvoda od gume i plastike), ovlašćeno lice je u obavezi da potrošaču vrati proizvod i pisano obaveštenje o razlozima neosnovanosti reklamacije.

#### Član 9.

Svaki zaposleni kod Prodavca je dužan da reklamaciju koju je primio dostavi Komisiji za rešavanje reklamacije istog, a najkasnije narednog dana od dana prijema reklamacije.

Komisija je dužna da u roku od 3 dana donese odluku o reklamaciji.

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

#### Član 10.

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 istakne jasno i vidljivo 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 11.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana donošenja.

**MARSO GUME DOO BEOGRAD**

Damjan Đokić, direktor

---