

U skladu sa članom 12. stav 1. tačka 6) i članom 55. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021, dalje: Zakon) MARSO GUME društvo sa ograničenom odgovornošću Beograd, ul. Ustanička 128A, 11107 Beograd-Voždovac, matični broj: 20917709, PIB: 108020579, (u daljem tekstu: Kompanija) koje zastupa direktor Damjan Đokić, donosi

PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA

Član 1.

Ovim Pravilnikom se reguliše postupak i način rešavanja reklamacije za proizvode kupljene u maloprodajnim objektima, odnosno internet prodaji - elektronskoj prodavnici Kompanije i to za:

- potrošače odnosno fizička lica koja imaju svojstvo potrošača u skladu sa Zakonom (u daljem tekstu: potrošač) i
- lica koja nemaju svojstvo potrošača, odnosno za pravnih lica i preduzetnike (u daljem tekstu: kupac).

Član 2.

Kompanija je odgovorna 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 Kompanija odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Dokaz o datumu prelaska rizika za robu kupljenu putem elektronske prodavnice je otpremnica koju prilikom preuzimanja robe potpisuje kupac - 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, dokaz o prijemu pošiljke, otpremnica i sl.).

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

Član 4.

Kompanija će potrošaču izdati reklamacioni list i 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.

U slučaju da reklamaciju izjavljuje potrošač, primenjuju se sledeće odredbe, propisane članom 55 Zakona o zaštiti potrošača:

- A. Potrošač može da izjavi reklamaciju Kompaniji radi ostvarivanja svojih prava iz člana 51. i člana 80. Zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.
- B. Potrošač može da izjavi reklamaciju Kompaniji radi ostvarivanja svojih prava iz člana 53. Zakona u roku u kome je predviđena odgovornost prodavca po osnovu nesaobraznosti, a posle isteka tog roka reklamacija se izjavljuje izdavaocu garancije.
- C. Kompanija je dužna da primi izjavljenu reklamaciju.

- D. Kompanija je dužna da na svom internet prodajnom mestu vidno ističe obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija putem objavljivanja ovog Pravilnika, i obezbeđuje prijem reklamacija u toku radnog vremena.
- E. Potrošač može da izjavi reklamaciju elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).
- F. Kompanija vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača. Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, Kompanija postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti i Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti.
- G. Kompanija je dužna da potrošaču bez odlaganja elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.
- H. Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito ime i prezime podnosioca i datum 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.
- I. Kompanija će najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovoriti potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Kompanije na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja reklamacije.
- J. Kompanija je dužna da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobila prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor Kompanije iz tačke I. ovog člana i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor Kompanije najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Kompanije. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca iz tačke I. ovog člana.
- K. Ukoliko Kompanija iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, dužna je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će ga 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.
- L. Ukoliko Kompanija odbije reklamaciju, Kompanija u svojstvu trgovca obaveštava potrošača, da potrošač ima pravo rešavanja sporova između potrošača i trgovca - vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu Zakona, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u skladu sa Zakonom.
- M. Nemogućnost potrošača da dostavi Kompaniji ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, ni razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.
- N. Ukoliko Kompanija izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa usmenim zahtevom potrošača, Kompanija nije dužna da postupi na način predviđen tačkom G. i tačkom I. ovog člana.

Član 6.

U slučaju da reklamaciju izjavljuje kupac (odnosno lice koje u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača nema svojstvo potrošača), primenjuju se sledeće odredbe:

Kompanija je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor na reklamaciju kupca sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu kupca 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.

Kompanija je dužna da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobila prethodnu saglasnost kupca.

Ukoliko Kompanija iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu kupca u roku koji je dogovoren, dužna je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti kupca 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 7.

Potrošač, odnosno kupac nemaju pravo na reklamaciju ukoliko su izvršili ili pokušali popravku proizvoda bilo samostalno bilo u servisu koji nije ovlašćen od strane Kompanije. Preduslov ostvarivanja prava na reklamaciju je da potrošač/kupac reklamiraju proizvod takav kakav jeste, bez bilo kakvih izmena ili pokušaja izmena na proizvodu.

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

- 1) otklanjanje nedostataka na proizvodu (popravku) samo ukoliko priroda proizvoda odnosno nedostatka na proizvodu dozvoljava 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 robi nastao njegovom krivicom.

Član 8.

Kompanija je ovlašćena da u složenijim slučajevima zatraži mišljenje angažovanog stručnog lica za procenu opravdanosti reklamacije (Jugoinspekt A.D. Beograd, sektor tehnokontrolne, ul. Čika Ljubina br. 8/V, 11000 Beograd, kontrolisanje proizvoda od gume i plastike).

Stručno lice je u obavezi da Kompaniji vrati proizvod i da dostavi pisano obaveštenje o razlozima osnovanosti ili neosnovanosti reklamacije.

Član 9.

Svaki zaposleni kod Kompanije je dužan da reklamaciju koju je primio dostavi licu za rešavanje reklamacije u Kompaniji (odnosno komisiji ako je formirana po odluci Kompanije), a najkasnije narednog dana od dana prijema reklamacije.

Lice za rešavanje reklamacije odnosno Komisija (ukoliko je formirana) je dužna da u roku od 15 dana donese odluku o reklamaciji.

Lice za rešavanje reklamacije odnosno Komisija (ukoliko je formirana) je ovlašćeno da u složenim slučajevima zatraži stručno mišljenje Jugoinspekt d.o.o, ili proizvođača. pri čemu mora voditi računa o poštovanju roka iz članova 5. i 6. ovog Pravilnika.

Član 10.

Ukoliko Kompanija prodaje proizvod sa nedostatkom, dužna 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.

Kompanija je dužna da na proizvodu sa nedostatkom istakne jasno i vidljivo obaveštenje o sniženoj ceni, o nedostatku proizvoda i o isključenju odgovornosti Kompanije kao 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.

U Beogradu, doneto dana 20.07.2022. godine,
objavljeno dana 20.07.2022. godine,
na snazi od dana 28.07.2022. godine

MARSO GUME DOO BEOGRAD
Damjan Đokić, direktor
