

U skladu sa članom 13. stav 1. tačka 6) i članom 56. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon) MARSO GUME društvo sa ograničenom odgovornošću Beograd, ul. Đorđa Kratovca br. 17, 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 potrošača (fizičkih lica, u daljem tekstu: potrošač za proizvode kupljene u maloprodajnim objektima, odnosno internet prodaji - elektronskoj prodavnici Kompanije i lica koja nemaju svojstvo potrošača (pravnih lica i preduzetnika, 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 56 stav 7 Zakona o zaštiti potrošača:

Kompanija je dužna 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.

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

Ukoliko Kompanija 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.

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 robu 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 tehnikontrolne, 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 27.10.2020. godine,
objavljeno dana 27.10.2020. godine,
na snazi od dana 04.11.2020. godine