

Na osnovu člana 56. u vezi sa čl. 52. I 81 Zakona o zaštiti potrošača (dalje: Zakon), direktor privrednog društva „DO-ING“ doo Beograd, ul. Kneginje Ljubice 21, (u daljem tekstu: Prodavac) dana 21.06.2014. godine donosi sledeći:

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Član 1

Ovim pravilnikom se utvrđuju postupak i način rešavanja po reklamaciji (prigovoru) potrošača na nedostatke prodate robe, odnosno pružene usluge.

Član 2

Potrošač (kupac), u smislu ovog pravilnika, jeste fizičko lice koje pribavlja, odnosno kupuje robu, odnosno proizvode koje prodaje Prodavac, u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Roba ili proizvod, u smislu ovog pravilnika, jeste telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima (kupcima), koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti, osim stvari koja je prodana u izvršnom postupku ili na drugi način po sili zakona.

Član 3

Na sve odnose koji nisu uređeni ovim pravilnikom shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama i drugih važećih zakona i propisa kojima se uređuje evidentiranje prometa i trgovina, kao i drugih važećih zakona i propisa.

Član 4

Prodavac će kupcu uz kupljenu robu (proizvod) i uslugu

- izdati račun (fakturu) sa nazivom i adresom prodavca, oznakom prodatog proizvoda (šifra), nazivom proizvoda, količinom, konačnom prodajnom cenom, datumom izdavanja računa, kao i drugim elementima u skladu sa posebnim propisima
- predati deklaraciju, odnosno uputstvo za upotrebu i čuvanje proizvoda.
- dati obaveštenje o tome kako i kome se podnosi reklamacija za robu koja nije saobrazna ugovoru, kao i o ostalim odredbama iz ovog Pravilnika.

Kupac je dužan da sačuva fakturu za svaki kupljeni proizvod.

Prodavac u cilju održanja najboljeg interesa potrošača (kupca) preporučuje da se kupac pridržava deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i čuvanje proizvoda, a kako bi se mogla iskazati svojstva koja proizvod ima za redovnu ili naročitu upotrebu, u skladu sa deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu i čuvanjem proizvoda.

Član 5

Kupac koji smatra da roba, koju mu je isporučio trgovac po osnovu zaključenog ugovora, nije saobrazna ugovoru, ima pravo da zahteva od trgovca da se otkloni nesaobraznost, u skladu sa Zakonom i daljim odredbama ovog Pravilnika.

Reklamacija se može izjaviti za svu robu (proizvode) u prodajnom objektu, uključujući i proizvode na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

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

Reklamacija se može izjaviti i iz razloga pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Potrošač (kupac) nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako ne sačuva račun, odnosno fiskalni račun, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoreni platni, odnosno tekući račun kao dokaz o kupovini robe, odnosno proizvoda u prodajnom objektu gde se reklamira u zakonom propisanom roku.

Član 6

Potrošač (kupac) ima pravo da izjavi reklamaciju na prodajnom mestu gde je roba kupljena ili pružena usluga i to u toku radnog vremena pristunom prodavcu odnosno davaocu usluge, telefonom na broj **+381 11 2625 938**, pisanim putem i preporučenom pošiljkom na adresu **Zmaja od Noćaja 9, 11000 Beograd, Srbija** ili elektronskim putem na e-mail **info @metropolitan.rs** uz dostavu računa sa fiskalnim isečkom ili drugog dokaza (samo fiskalni isečak, slip, kopija računa).

Član 7

Imajući u vidu da je prodavac dužan da isporučiti kupcu robu koja je saobrazna ugovoru, to se pretpostavlja da je isporučena roba saobrazna ugovoru samo:

1. ako odgovara opisu koji je dao Prodavcu, i ako ima svojstva robe koju je trgovac prikazao kupcu kao uzorak ili model;

2. ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;

3. ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;

4. ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što kupac može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane Prodavca, odnosno proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Ukoliko isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru, koja je postojala u času prelaska rizika na kupca, bez obzira na to da li je kupac znao za takvu nesaobraznost. Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi posle prelaska rizika na kupca, ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga. Prodavac odgovara za nesaobraznost koju je kupac mogao lako opaziti, ako je izričito izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Čas prelaska rizika na kupca jeste čas zaključenja ugovora na daljinu, odnosno trenutak kada roba dospe u državinu kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio kupac, a koje nije prevoznik, u skladu sa Zakonom.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost robe ugovoru ako je u času zaključenja ugovora kupcu bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru. Takođe, prodavac ne odgovara za nesaobraznost robe ugovoru ako su nastali krivicom/skrivljenim postupcima kupca.

Član 8.

Po prijemu, odnosno prijavi reklamacije od strane kupca, Prodavac izdaje pisanu potvrdu kupcu i potvrđuje prijem reklamacije kao i broj pod kojim je ista zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču (kupcu) na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji 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 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.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Član 9

Uočene nesaobraznosti, odnosno nedostaci na prodatoj robi se moraju prijaviti odmah, po mogućstvu već prilikom isporuke, tj. odmah nakon uočavanja istih - u svakom slučaju najkasnije u roku od 8 dana po uočavanju nesaobraznosti.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na kupca. Ako nesaobraznost nastane u roku od prvih 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na kupca, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, **osim** ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Član 10

Kada se pri izjašnjavanju prodavca o osnovanosti reklamacije utvrdi da isporučena roba zaista nije saobrazna ugovoru, kupac ima pravo da zahteva od prodavca da se bez naknade otkloni utvrđena nesaobraznost, i to sledećim redosledom:

1. kupac može da bira da se izvrši zamena robe, u skladu sa Zakonom;
2. kupac može da bira da se izvrši smanjenje cene robe (i da zadrži robu sa nedostatkom) ili
3. kupac može da izjavi da raskida ugovor (u kom slučaju svako vraća ono što je primio), u skladu sa Zakonom, ali samo ako: (a) zamena nije moguća ili (b) ako zamena predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca i uz njegovu saglasnost.

Nesrazmerno opterećenje za Prodavca postoji ako zamena u poređenju sa umanjenjem cene/raskidom ugovora stvara preterani troškovi, uzimajući u obzir sledeće:

- vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih neugodnosti za kupca.

Trgovac će zamenu izvršiti u primerenom roku, ceneći rok od slučaja do slučaja, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je kupac robu nabavio, ali tako da tim rokom neće učiniti značajne neugodnosti za kupca.

Član 11

Troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru snosi Prodavac .

Prodavac pristupa otklanjanju utvrđene nesaobraznosti na jedan od predviđenih načina iz prethodnog člana za koji se kupac opredelio kroz Formular za reklamaciju,

Prodavac u Odgovoru na reklamaciju kupcu potvrđuje u kom roku namerava izvršiti zamenu proizvoda.

U slučaju da zamena proizvoda nije moguća ili predstavlja nesrazmeran trošak za trgovca, Prodavac će u odgovoru navodeći razloge o tome predložiti kupcu umanjenu cenu ili ga pozvati da robu vrati i raskine ugovor.

Kupac ima pravo na umanjenje cene ili raskid ugovora, ako:

1. ne može da ostvari pravo na zamenu
2. ako Prodavac nije izvršio zamenu u primerenom roku
3. Prodavac nije izvršio zamenu bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

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

Član 12

Ako Prodavac smatra da je reklamacija kupca osnovana, a kupac zahteva zamenu reklamirane robe robom iste vrste, tada će za slučaj da je takav zahtev opravdan i izvodljiv u smislu odredbi prethodnog poglavlja ovog Pravilnika, trgovac izvršiti zamenu i dostavu proizvoda o svom trošku.

Ako Prodavac smatra da je reklamacija kupca osnovana, a kupac zahteva sniženje cene, u slučaju kada zamena reklamirane robe nije moguća, odnosno za slučaj da takav zahtev potrošača ne predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca, kupcu će se novac vratiti u vrednosti koja predstavlja razliku celokupne i umanjene cene, najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja reklamacije, kao i nesaobraznu robu, o trošku Prodavca.

Ako Prodavac smatra da je reklamacija kupca osnovana, a kupac zahteva raskid ugovora, u slučaju kada zamena reklamirane robe nije moguća, odnosno za slučaj da takav zahtev potrošača ne predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca, kupcu će se novac vratiti u celokupnoj vrednosti naznačenoj na računu, najkasnije u roku od od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Smatraće se da je obaveštenje o prihvaćenoj reklamaciji dostavljeno kupcu pisanim putem u maloprodajnom objektu na adresi Zmaja od Noćaja 9, 11000 Beograd, Srbija, putem pošte na adresu kupca ili elektronskim putem na e-mail adresu kupca.

Član 13

Kod oštećenja robe se vodi računa kada je oštećenje nastalo, odnosno da li je isto postojalo u času prelaska rizika na kupca kao i o ostalim relevantnim činjenicama kojima se može konstatovati da za takvu grešku nije kriv kupac.

Član 14

Imajući u vidu da je prodavac dužan da potrošaču pruži uslugu koja je saobrazna ugovorenoj, to se pretpostavlja da je pružena usluga ugovorenoj.

Usluga nije saobrazna ugovorenoj:

1. ako po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je prodavac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način;
2. ne odgovara opisu koji je prodavac dao u toku pružanja usluge pod uslovom da je to moglo da utiče na odluke potrošača;
3. nema posebna svojstva koja je zahtevao potrošač, a koja su prodavcu bila ili su morala biti poznata u trenutku zaključenja ugovora;
4. nema redovna svojstva usluga iste vrste;
5. ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja prodavca u pogledu posebnih svojstava usluge, a naročito ako su učinjena oglasom;
6. po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime prodavca.

Prodavac nije odgovoran za nesaobraznost usluge ako:

- 1) nije znao ili nije morao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana;
- 2) je opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, potrošač može da zahteva od prodavca da izvrši saobraznu uslugu.

Ako je izvršenje saobrazne usluge nemoguće ili protivpravno ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, potrošač može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, na prava potrošača i odgovornost prodavca shodno se primenjuju odredbe pravilnika koje se odnose na reklamaciju robe (proizvoda).

Potrošač može izjaviti reklamaciju na pruženu uslugu u slučaju nesaobraznosti pružene usluge sa ugovorenom, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača koji se odnose na proizvode se primenjuju i na izjavljenje reklamacije potrošača na usluge Prodavca.

Član 15

Prodavac je dužan da na prikladan način omogući da kupac bude uredno obavešten o svojim pravima i obavezama, koje se tiču mogućnosti i obima reklamacija robe i usluga koju Prodavac prodaje.

Prodavac je dužan da omogući da kupac bude informisan i o tome gde i kome se podnosi reklamacija za robu i uslugu koja nije saobrazna ugovoru, kao i o ostalim odredbama iz ovog Pravilnika.

Ovaj pravilnik je dostupan svim kupcima na *web* prezentaciji i u prodajnom objektu prodavca, kako bi se sa istim upoznali.

Član 16

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Direktor

"DO-ING "DOO BEOGRAD

Milan ŽUNIĆ