

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM ONLINE PRODAVNICE

Preduzeće Agape Limited d.o.o., Veliko Središte, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacija potrošača koji je robu kupio putem internet sajta www.headblade.rs a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS 62/2014).

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti prodate robe.

II REKLAMACIJA

Član 2.

Pod reklamacijom u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika, podrazumeva se da potrošač uoči postojanje nesaobraznosti robe sa njenim svojstvima kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji i o tome obavesti prodavca. Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i sl. Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od dve godine od momenta prelaska rizika na potrošača (posle momenta predaje kupljene robe potrošaču), ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga. 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. Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru (prodaja "robe sa greškom").

III NESAOBRAZNOST ROBE

Član 3.

Nesaobraznost robe u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodata roba nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.

Član 4.

Agape Limited d.o.o. potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. Agape Limited d.o.o. potvrđuje da roba koju prodaje ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa namenom kako je to označeno na Deklaraciji. U slučaju sumnje, saobraznost robe se ISKLJUČIVO utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji.

IV USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5.

Preduzeće Agape Limited d.o.o., Veliko Središte, je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- preduzeće Agape Limited d.o.o., Veliko Središte, prodavac reklamirane robe;
- roba kupljena preko internet sajta www.headblade.rs;
- od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine;
- potrošač priložio fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini;

V POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6.

1. Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Zahteva za reklamaciju koji preuzima na internet sajtu www.headblade.rs.

U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime
- adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu
- oznaku/naziv artikla (podaci iz računa)
- kratak opis reklamirane nesaobraznosti
- zahtev u skladu sa čl.52 Zakona o zaštiti potrošača
- datum prijema robe (datum prelaska rizika na potrošača)
- broj računa
- cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena
- ugovoreni primereni rok za postupanje po zahtevu potrošača u slučaju opravdane reklamacije, sa kojim se saglasio potrošač
- potpis potrošača

2. Potpisom na Zahtevu za reklamaciju, potrošač potvrđuje da su podaci uneti u zahtev tačni, a posebno podaci o adresi potrošača na koju prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju.

Potpisom na potvrdi o prijemu reklamacije potrošač takođe potvrđuje:

- da je saglasan da prodavac potvrdi o prijemu Zahteva za reklamaciju i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju;
- da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacije;

3. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu: Prvog Oktobra br.1, 26334 Veliko Središte

Kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom čl.56 st.7. Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada preduzeće Agape Limited d.o.o., Veliko Središte, primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

4. Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju dostavlja potvrda o prijemu Zahteva za reklamaciju;

5. Reklamirana roba se prosleđuje ovlašćenoj Laboratoriji za ispitivanje kvaliteta (Laboratorija);

6. Postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, Laboratorija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri;

7. Nakon sprovedenog ispitivanja, Laboratorija izrađuje Izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli;

8. Izveštaj o ispitivanju Laboratorija, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja preduzeću Agape Limited d.o.o., Veliko Središte;

9. Na osnovu izveštaja o ispitivanju, preduzeće Agape Limited d.o.o., Veliko Središte, donosi odluku po podnetoj reklamaciji;

9.1. Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da se uvaži reklamacija, postupak je sledeći:

- potrošaču se šalje e-mail u kome se obaveštava da je reklamacija usvojena;
- ukoliko se potrošač opredelio za popravku kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljani proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod;
- ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji;
- ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća novac koji je platio za reklamirani proizvod nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji;

9.2. Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da je reklamacija neosnovana, postupak je sledeći:

- potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to, kao i kopija Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju na osnovu koga je doneta odluka da je reklamacija neosnovana;
- smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu sa čl.56 st.7. Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usled činjenice da potrošač ne živi na adresi koju je naveo u potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznat na adresi) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke.

VI ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

Agape Limited d.o.o. je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primerenom roku kako je isti definisan u samom Zahtevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije. Ovu obavezu preduzeće Agape Limited d.o.o., Veliko Središte, ispunjava na način definisan odredbom čl.6. ovog Pravilnika.

VII PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8.

Ukoliko je u Izveštaju o ispitivanju i/ili kontrolisanju konstantovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), Agape Limited d.o.o. će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Zahtevu za reklamaciju, a u skladu sa odredbom čl.52 Zakona o zaštiti potrošača.

Član 9.

Potrošač prilikom reklamacije na prvom mestu ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti:

- opravkom reklamirane robe;
- zamenom za novu istovetnu ili sličnu robu;

Ako otklanjanje nesaobraznosti na način definisan u prethodnom stavu nije moguće, potrošač može da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora i povraćaj novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.

Član 10.

Preduzeće Agape Limited d.o.o., Veliko Središte, je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.52 Zakona o zaštiti potrošača te odredbe čl.6. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11.

Agape Limited d.o.o. evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ONLINE prodavnice u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige. Ova evidencija sadrži podatke:

- o broju primljenog Zahteva za reklamaciju;
- o podnosiocu reklamacije;
- o datumu prijema reklamacije;
- podatke o robi;
- kratak opis nesaobraznosti;
- zahtev iz reklamacije;
- datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- o odluci o odgovoru potrošaču;
- o datumu dostavljanja potrošaču ove odluke;
- o ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;
- o načinu i datumu rešavanja reklamacije;
- informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije;

IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 12.

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je poslovođa/rukovodilac ONLINE prodavnice.

Član 13.

Postupanje suprotno odredbama ovog Pravilnika predstavlja težu povredu radne obaveze u smislu propisa kojima se uređuju radni odnosi.

X ZAVRŠNE ODREDBE

Član 14.

Ovaj Pravilnik predstavlja opšti akt preduzeća Agape Limited d.o.o., Veliko Središte.

Član 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem ONLINE prodavnice počev od 01. 05. 2017. godine.

U Velikom Središtu, ____ . ____ . ____ . godine.
Agape Limited d.o.o.



Miodrag Raičić, direktor