

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača (*"Sl.Glasnik RS" br. 62/2014*) kao i odredbi Zakona o trgovini (*"Sl.Glasnik RS" br. 53/10, 10/2013*), direktor društva BS CENTAR BG DOO BEOGRAD (ZEMUN), MB: 20401010, dana 22.09.2014. godine donosi:

**PRAVILNIK
O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU
REŠAVANJA REKLAMACIJA**

Član 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se uslovi, način i postupak podnošenja i rešavanja reklamacija potrošača iz ugovora o prodaji robe pružanju usluga zaključenim sa privrednim društvom društva BS CENTAR BG DOO BEOGRAD (ZEMUN), MB: 20401010 sa sedištem u Beogradu u ulici Cara Dušana 152.

I OPŠTE ODREDBE

Član 2.

Prodavac se bavi proizvodnjom nameštaja, inženjerskim delatnostima i tehničkim savetovanjem, projektovanjem i prodaje nameštaj na malo potrošačima na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače.

Član 3.

Prodavac prilikom prodaje robe ne sme vršiti diskriminaciju potrošača na neki od načina predviđenih odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Član 4.

Potrošač u smislu ovog Pravilnika koji uživa pravo na zaštitu i koji ima pravo na reklamaciju jeste svako fizičko lice koje naručuje usluge projektovanja, dizajniranja i proizvodnje nameštaja i koji kupuje isti za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva, a pod uslovima i rokovima propisanim odgovarajućim Zakonom o zaštiti potrošača (*"Sl.Glasnik RS" br. 62/2014*) – u daljem tekstu: Zakon, kao i ovim pravilnikom – u daljem tekstu: Pravilnik.

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 5.

Potrošač ima pravo da kod prodavca na malo vrši kupovinu robe da bi zadovoljio osnovne potrebe, ima pravo na bezbednost; pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe; pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan Pravilnikom i zakonskim propisima.

Član 6.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama Pravilnika, u skladu sa zakonskim propisima.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da dostavi fiskalni isečak na uvid ili drugi dokaz o kupovini.

Član 7.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema dokaz (fiskalni isečak, slip, administrativnu zabranu) da je proizvod kupljen u maloprodajnom objektu gde se reklamira u zakonom propisanom roku.

Član 8.

Obaveza prodavca je da potrošaču za kupljenu robu izda fiskalni račun sa svim propisanim elementima.

III OBAVEZE PRODAVCA

Član 9.

Prodavac je dužan da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu robe ili usluge i jediničnu cenu robe ili usluge.

Ukoliko se radi o posebnim zahtevima potrošača, prodavac je u obavezi da sačini ponudu koju daje potrošaču.

Danom potpisivanja saglasnosti na upućenu ponudu smatra se da je ponuda prihvaćena.

Član 10.

Prodavac prodaju ne sme uslovljavati na način da prodaju jedne vrste robe veže prodajom druge vrste robe.

Član 13.

Prodavac ne sme obmanjivati potrošače na način da daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije ili prećutkivati podatke o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe.

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 14.

Prodavac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način obavesti o:

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- 2) poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;
- 3) prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;
- 4) načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;
- 5) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru;
- 6) načinu izjavljivanja reklamacije prodavcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja prodavca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;
- 7) prilikom ponude i prodaje tehničke robe o dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa, odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe;

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe ili usluge prodavac je dužan da pre zaključenja ugovora potrošača obavesti i o:

- 1) trajanju ugovora;
- 2) postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.

Prodavac nije dužan da potrošača obavesti o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana, ako te pojedinosti očigledno proizlaze iz okolnosti zaključenja ugovora.

Ako prodavac i potrošač zaključe ugovor, podaci iz st. 1. i 2. ovog člana postaju njegov sastavni deo.

Teret dokazivanja izvršenja obaveze obaveštavanja potrošača o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana snosi prodavac.

Član 15.

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak na takvim proizvodima mora da stoji naznaka "uzorak" ili "nije za prodaju". Isto tako ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

IV PRAVA POTROŠAČA NA REKLAMACIJU

Član 16.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava u slučaju isporuke robe koja nije saobrazna ugovoru i prava u vezi sa garancijom, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka u skladu sa Zakonom i ovim Pravilnikom.

Prodavac je dužan da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač ima pravo na izjavljivanje reklamacije u roku od 2 godine od dana prijema robe.

Istekom roka iz stava 2 ovog člana, Potrošač gubi pravo na izjavljivanje reklamacije.

Član 17.

Prodavac je dužan da Pravilnik stavi na uvid svakom potrošaču kao i da preda potrošaču koji to zahteva i njegovu kopiju;

Prodavac je dužan da uz svakom kupcu uz robu preda i uputstvo o izjavljivanju reklamacije, na koji način će svaki potrošač biti obavešten o načinu i mestu ulaganja reklamacije kao i o postupku rešavanja.

Do dana donošenja predmetnog uputstva, ovaj Pravilnik menja isto i njime se Potrošači obaveštavaju o načinu i mestu izjavljivanja reklamacija.

Kopija Pravilnika mora biti izložena na vidnom mestu kako bi se svakom potrošaču obezbedio uvid, a na njegov zahtev ima mu se predati jedan primerak.

V NAČIN PODNOŠENJA REKLAMACIJE

Član 18.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Ukoliko je potrošač nakon preuzimanja proizvoda ustanovio da postoji neki od razloga za ulaganje reklamacije može to da učini na jedan od sledećih načina:

- usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena (Aleksandra Popovića 3A, Beograd)
- pozivom na broj telefona 011/ 408 57 93 i 066/ 80 666 01

- pisanim putem na adresu poslovne jedinice u kojoj ste kupili proizvod (Aleksandra Popovića 3A, Beograd) ili na adresu BS CENTAR BG DOO BEOGRAD (ZEMUN), u Beogradu u ulici Cara Dušana 152
- elektronskim putem na mail adresu office@bscentar.com

sve ovo uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Ukoliko reklamacija ne bude podneta na neki od navedenih načina neće biti ni uzimana u razmatranje.

Neće se uzimati u razmatranje ni nečitko napisane reklamacije kao i reklamacije bez potpisa Potrošača.

VI EVIDENCIJA O PRIMLJENJIM REKLAMACIJAMA

Član 19.

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

Rukovodilac maloprodajnog objekta sve podatke o prispelim reklamacijama, kao i načinu njihovog razrešenja unosi u Knjigu evidencije reklamacija kupaca koja se vodi elektronski.

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Rukovodilac maloprodajnog objekta ili prodavac prilikom prijema reklamacije od strane potrošača u evidenciju o primljenim reklamacijama unosi sledeće podatke i izdaje reklamacioni list potrošaču sa sledećim podacima:

- O podnosiocu i datumu prijema reklamacije;
- Podatke o robu ili usluzi;
- Kratak opis nesaobraznosti i zahteva iz reklamacije;
- Datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- Odluku o odgovoru potrošaču,
- Datum dostavljanja te odluke,
- Ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;
- Načinu i datumu rešavanja reklamacije,
- Kao i informacije o produženju roka za rešavanje reklamacije.

Reklamacioni list se popunjava u 2 primerka, i to 1 primerak za prodavca, 1 primerak za potrošača.

VII POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 20.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Kao prvi dan roka iz prethodnog stava (roka određenog na dane) uzima se dan posle dana dostavljanja reklamacije ili usmenog saopštenja reklamacije.

Ako poslednji dan roka iz prvog stava ovog člana pada na državni praznik, u nedelju, ili u neki drugi neradan dan, rok za dostavljanje odgovora po reklamaciji ističe protekom prvog narednog radnog dana.

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 21.

Zaposleno lice je dužno da primi reklamaciju i istu odmah prosledi Odgovornom licu koje odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka.

Odgovorno lice o reklamaciji odlučuje odmah a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije.

O odluci o reklamaciji Ovlašćeno lice obaveštava potrošača pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom ili elektronskim putem.

Ovlašćeno lice za odlučivanje po reklamaciji nakon sprovedenog postupka, obaveštava potrošača o ishodu odlučivanja po reklamaciji i istog obaveštava kako pismeno tako i usmeno telefonom.

Član 22.

Svi troškovi koji nastanu po osnovu reklamacije padaju na teret društva.

Ako roba nije kupljena preko internet prodaje, a potrošač nema uredan fiskalni isečak ili je od izvršene kupovine prošlo više od 2 godine, ovlašćeno lice će odbiti zahtev potrošača za reklamaciju.

Član 23.

Prispelu reklamaciju u pregleda Ovlašćeno lice, koje donosi odluku o osnovanosti reklamacije odmah a najksanije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

Član 24.

Odgovorno lice može doneti odluku:

1. Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz saglasnost kupca;
2. Da se kupljena roba zameni novom ili sličnom;
3. Da se vrati plaćeni iznos kupcu prema fisklanom isečku;

Član 25.

Za maloletna lica reklamaciju mogu izvršiti samo roditelj odnosno staratelj.

Reklamacije se moraju primiti za svu robu u prodavnici.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

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

Član 26.

Reklamacija potrošača će se smatrati neosnovanom i odgovor prodavca o podnetom zahtevu potrošača će biti negativan u sledećim slučajevima:

- ukoliko potrošač pre ugradnje kupljene robe ne postupa po uputstvu proizvođača koje se prilikom predaje robe uručuje svakom kupcu;
- ukoliko je za pojedinu vrstu robe proizvođač predvideo određena odstupanja kao dekorativni efekat, a sa tim odstupanjima je potrošač bio upoznat prilikom kupovine.

V ZAVRŠNE ODREDBE

Član 27.

Društvo zadržava pravo da, u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja, i prema svojoj poslovnoj politici, vrši izmene i dopune ovog Pravilnika, u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Izmene i dopune Pravilnika vrše se po postupku za njegovo donošenje.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakon o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

Član 28.

Pravilnik se primenjuje počev od 22.09.2014.god.

Beograd, 22.09.2014.godine



M. Simić

Za BS CENTAR BG DOO BEOGRAD (ZEMUN)
Mihailo Simić, zakonski zastupnik