

Na osnovu člana 36. stav 1. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenja usluga u prometu robe i inspeksijskom nadzoru («Sl. gl. RS» br. 39/96, 20/97, 46/98, 34/01, 80/03 i 101/05), vezano za odredbe Zakona o trgovini («Sl. Gl. RS» br. 32/93, 50/93, 41/94 i 37/02) i Zakona o zaštiti potrošača («Sl. Gl.» br. 79/05), Zakona o fiskalnim kasama («Sl. Gl.» br. 135/04) i Pravilnika o sadržini i načinu evidentiranja prometa izdavanjem fiskalnog računa, načina otklanjanja greške u evidentiranju prometa preko fiskalne kase i o sadržini i vođenju knjige dnevnih izveštaja («Sl. Gl.» br. 140/04) direktor preduzeća **TRIAx d.o.o.**, dana **01.01.2007. god.** donosi :

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Prodavac prodaje robu 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 2.

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

Član 3.

Potrošač je svako fizičko lice koje kupuje proizvode ili koristi usluge za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva. Potrošač je i preduzeće kao i drugo pravno lice i preduzetnik kad kupuje proizvode ili koristi usluge za sopstvene potrebe.

Član 4.

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak na takvim proizvodima mora da stoji naznaka «uzorak» ili «nije za prodaju».

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 5.

Potrošač ima pravo da kod trgovca na malo vrši kupovinu proizvoda da bi zadovoljio osnovne potrebe, ima pravo na pravnu sigurnost i informiranost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima, pravo na obeštećenje kada je to opravdano.

Posebna zaštita se pruža maloletnim licima, starijim i bolesnim potrošačima.

Član 6.

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

Potrošač ima pravo da kupljene baterije proba i vrati posle 7 dana uz povraćaj novca ukoliko nije zadovoljan nekim od parametara.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da čuva fiskalni Isečak.

Član 7.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ne pridržavanjem napomena koje su sastavni deo garantnog lista ili ako ne sačuva fiskalni isečak kao dokaz da je proizvod kupljen u objektu gde se reklamira i u zakonom propisanom roku, odnosno ako pri reklamaciji ne raspolaže dokumentacijom vezano za član 27. Pravilnika

Potrošač nema pravo na reklamaciju ukoliko ne donese kompletan proizvod.

Član 8.

Potrošač ima pravo da od prodavca dobije tačne, potpune, osnovne jasne informacije o stvarnim svojstvima i karakteristikama proizvoda koji želi da kupi.

Član 9.

Kod tehničkih proizvoda koji se kupuju potrošač ima pravo da bude upoznat sa podacima sadržanim u tehničkom uputstvu, uputstvu za upotrebu, odnosno deklaraciji, a kada je predviđeno da obezbedi i rezervne delove, priključne aparate, pribor i druge proizvode bez kojih se tehnički proizvod ne može koristiti prema svojoj nameni.

Ako to priroda proizvoda, odnosno usluge dozvoljava potrošač može zahtevati da mu se proizvod demonstrira.

Član 10.

Potrošač ima pravo da se u prodajnom objektu informiše o svojim pravima uvidom u Zakon o zaštiti potrošača i Pravilnik o načinu rešavanja reklamacija.

Član 11.

Obaveza prodavca je da potrošaču za kupljenu robu izda fiskalni račun sa svim propisanim elementima i garantni list ako je zakonom predviđeno.

III OBAVEZE PRODAVCA

Član 12.

Prodavac vrši prodaju proizvoda poštujući odredbe zakonskih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača, kao i da vrši prodaju na način da se zaštite ekonomski interesi potrošača

Član 13.

Prodavac prodaju ne sme uslovljavati na način da prodaju jednog proizvoda veže prodajom drugih proizvoda.

Član 14.

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

Svi proizvodi u prodaji moraju biti propisno deklarirani i podaci na deklaraciji se ne mogu menjati od strane prodavca.

Član 15.

Prodavac je obavezan da proda potrošaču količinu koju traži ako ima tu količinu na raspolaganju.

Član 16.

Potrošaču se propisno ima upakovati roba. Ako se na zahtev potrošača vrši posebno pakovanje ono se naplaćuje najviše do iznosa prodajne cene upotrebljenog materijala za pakovanje.

Član 17.

Prodavac je obavezan kod prodaje robe sa garancijom da uredno popuni i overi garantni list.

Član 18.

Prodavac ukoliko u prodajnom objektu ima plaćene proizvode (koje kupac još nije odneo) je dužan na poseban način obeležiti sa naznakom roka kada iste potrošač ima preuzeti, odnosno kada se rezervisana roba ima isporučiti. Rok ne može biti duži od 8 dana.

IV POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 19.

Potrošač reklamaciju može izvršiti samo u prodajnom objektu gde je proizvod kupljen uz fiskalni isečak, odnosno račun o kupljenom proizvodu i garantni list.

Potrošač ima mogućnost povraćaja novca ili zamene proizvoda u roku od 7 dana od dana kupovine za proizvode za koje se ne izdaje garantni list.

Potrošač ima pravo prigovora na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu, za koje se ne izdaje garantni list, zbog nedostataka u izradi koje uvidi u roku od šest meseci od dana kupovine, odnosno izvršene usluge.

Potrošač nema pravo na prigovor ukoliko se on odnosi na nekompatibilnost baterije ili punjača sa uređajem koji je na tržište izašao posle momenta kupovine baterije ili punjača.

Potrošač nema pravo na prigovor ukoliko se odnosi na smanjeni kapacitet baterija tokom redovne upotrebe ili nepridržavanja uputstva za upotrebu i skladištenje.

Potrošač nema pravo na prigovor ukoliko bateriju koristi u neispravnom uređaju ili je puni na neispravnom ili neadekvatnom punjaču odnosno na punjačima koji nemaju odgovarajuće zakonske ateste (kod laptopova su to punjači sa izmenjivom voltažom)

Potrošač može reklamaciju podneti pismeno uz zapisnik u prodajnom objektu. Ovlašćeno lice prodavca, reklamaciju prima i istu zapisnički unosi u knjigu reklamacija.

U zapisnik o reklamaciji se unose sledeći podaci:

1. Naziv proizvoda ili usluge
2. Ime, prezime, adresa i kontakt telefon potrošača – primaoca usluga
3. Datum prodaje ili pružanja usluge
4. Datum reklamacije
5. Opis nedostatka na proizvodu ili pruženoj usluzi prema opisu potrošača
6. Zahtev potrošača
 - vraćanje novca
 - otklanjanje greške kod proizvoda ili pružene usluge
 - zamena proizvoda
8. Primedbe preduzetnika – odnosno ovlašćenog lica u vezi sa reklamacijom, posebno da li je do reklamacije došlo zbog pogrešnog rukovanja od strane potrošača ili posledica greške prodavca (proizvođača).
9. Potpisi potrošača i lica ovlašćenog za primanje reklamacija

Zapisnik se sastavlja u dva primerka, od kojih se jedan uručuje potrošaču – primaocu usluga, a jedan primerak ostaje u prodajnom objektu.

Član 20.

U maloprodajnom objektu reklamaciju rešava samo ovlašćeno lice.

Član 21.

Po prijavi reklamacije od strane potrošača lice ovlašćeno za rešavanje reklamacije proverava podatke iz člana 19. Pravilnika.

Ako proizvod nije kupljen u prodajnom objektu ili potrošač nema uredan fiskalni isečak ili je od izvršene kupovine proteklo više od 6 meseci, ovlašćeno lice će odbiti zahtev potrošača za reklamaciju.

Ako su uredno ispunjena sva tri uslova ovlašćeno lice rešava reklamaciju uz primenu odredbi člana 27. Pravilnika.

Član 22.

O reklamaciji se donosi odluka odmah ako je to moguće, a najduže u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, odnosno podnošenja prigovora.

U složenim situacijama kada je neophodno izvršiti test, dijagnostiku ili popravku ovaj rok može biti duži, ali ne više od 45 dana računajući od dana prijema.

Član 23.

Ako ovlašćeno lice smatra da je reklamacija potrošača opravdana, a potrošač zahteva zamenu reklamiranog proizvoda proizvodom iste vrste uradiće zamenu odmah bez obaveze popunjavanja obrasca NI kao što je to u obavezi u drugom slučaju.

Član 24.

Ako je reklamacija osnovana, a potrošač zahteva da mu se vrati novac potrošaču će se novac vratiti po ceni koštanja reklamiranog proizvoda na dan vraćanja.

U navedenom slučaju prodavac popunjava obrazac NI umanjuje evidentirani promet za iznos vraćenog novca kroz evidenciju prometa dnevnog izveštaja.

Na način propisan u stavu 1. i 2. ovlašćeno lice prodavca će postupiti i u slučaju kada se reklamacija odnosi na više naplaćeni iznos evidentirajući u dnevnom izveštaju više naplaćeni iznos koji se vraća potrošaču.

Član 25.

Ako je reklamacija potrošača osnovana, a potrošač želi da zameni reklamirani proizvod proizvodom druge vrste ovlašćeno lice popunjava obrazac NI, evidentira promenu kroz dnevni izveštaj o vraćenom proizvodu.

Proizvod druge vrste koji se daje u zamenu evidentira se preko fiskalnog uređjaja.

Član 26.

Obrazac NI propisan Pravilnikom o sadržini i načinu evidentiranja prometa izdavanjem fiskalnog računa, načina otklanjanja greške u evidentiranju prometa preko fisklane kase i o sadržini vodjenja knjige dnevnih izveštaja sastavni je deo ovog Pravilnika.

Član 27.

Kada kupac vrši reklamaciju obavezan je radi popunjavanja obrasca NI da ima ličnu kartu ili drugu javnu ispravu na osnovu koje se može upisati JMBG. Ovo podrazumeva ako su ispunjeni ostali uslovi, a nije uslov iz stava 1. ovog člana ne može se okončati postupak reklamacije.

Za maloletna lica reklamaciju mogu izvršiti samo roditelj, odnosno staratelji.

V POSEBNI-NAJČEŠĆI SLUČAJEVI REKLAMACIJE

Član 28.

Ako se reklamira proizvod i utvrdi nedostatak koji je nastao kod proizvođača obavezno o nedostatku obavestiti direktora preduzeća i tražiti uputstvo za ostale količine koje se nalaze u prodaji.

Obaveštenje komercijalnom sektoru kao i odgovor prosledjuje se u pisanoj formi.

Član 29.

Kod oštećenja robe treba voditi računa kada je oštećenje nastalo.

Obaveza potrošača kod kupovine proizvoda od plastike i lako lomljive robe je da takvu robu pregleda prilikom kupovine. Reklamacija se može uvažiti samo ako je lom ili oštećenje konstatovano na kasi prilikom izdavanja fiskalnog isečka.

Član 30.

Reklamacija na vraćen tkz.. «kusr» može se prihvatiti samo prilikom naplate, odnosno po izdavanju fiskalnog isečka. Znači potrošač prilikom naplate računa proverava da li mu je u tačnom iznosu vraćena razlika između predatog sredstva plaćanja i vrednosti računa prema fiskalnom isečku.

Posle udaljavanja potrošača sa mesta plaćanja reklamacija iz stava 1. se ne može prihvatiti o čemu se moraju obavestiti potrošači.

Član 31.

Kod prodaje komercijalnih pakovanja reklamacija se ne može naknadno uvažiti. Navedeno podrazumeva da potrošač mora proveriti sadržaj komercijalnog pakovanja na mestu naplate (ovo se odnosi kako na manjak robe u komercijalnom pakovanju, tako i oštećenja robe u komercijalnom pakovanju).

Član 32.

Reklamacija na istek roka upotrebe proizvoda kao vida reklamacije može se prihvatiti, razmotriti i o istoj doneti odluka na osnovu svih raspoloživih relevantnih činjenica.

VI NAKNADA ŠTETE

Član 33.

Potrošač ima pravo da u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku u garantnom roku traži isporuku novog proizvoda ili da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrednost u visini maloprodajne cene tog proizvoda na dan vraćanja ili da traži opravku oštećenog proizvoda.

Član 34.

Ako dođe do uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po isteku garantnog roka, potrošač ima pravo na naknadu štete u visini stvarne vrednosti proizvoda, na dan predaje proizvoda na popravku.

Član 35.

Pravo iz člana 33. i 34. ovog Pravilnika potrošač ostvaruje podnošenjem zahteva. Lice koje je dovelo do uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda dužno je u roku od 8 dana od dana podnošenja zahteva da postupi po zahtevu.

VII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 42.

Potrošač mora biti obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije proizvoda, gde i kome se podnosi reklamacija kao i ostalim odredbama pravilika.

Član 43.

Pravilnik o načinu rešavanja reklamacija preduzeće prosleđuje svim objektima koji mora biti dostupan potrošačima kako bi se sa istim upoznali, vezano za prethodni član.

Član 44.

U slučaju spora vezanog za zahtev potrošača po reklamaciji sporna pitanja rešavaće arbitražna koja se imenuje od strane direktora od jednakog broja članova potrošača i zaposlenih lica kod poslodavca.

Za sve druge slučajeve primenjuje se nadležnost Suda u Beogradu.

Član 45.

Pravilnik se primenjuje se počev od 01.01.2007. god.

U Beogradu, 01.01.2007. god.

TRIAx d.o.o.

Direktor

Mirko Petrović