

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača (Sl. Glasnik RS br. 73/2010 i br. 62/2014 "SYMBOL international d.o.o., sa sedištem u ul. Jovanke Radaković 27a, 11160 Beograd dana 01.09.2014. godine, donosi

## PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA

### I OSNOVNE ODREDBE

#### Član 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se uslovi, način i postupak podnošenja i rešavanja reklamacija krajnjih kupaca (potrošača) u maloprodajnim i veleprodajnim objektima preduzeća SYMBOL international doo (u daljem tekstu STH) na nedostatke proizvoda, kao i nadležnost i odgovornost ovlašćenih lica u tom postupku.

#### Član 2.

Reklamacije se odnose na proizvodno tehnološke i tehničke nedostatke i skrivene mane prodatog proizvoda. Pod reklamacijom se u smislu ovog Pravilnika stara da potrošač nedostatke uoči pri normalnoj upotrebi proizvoda i da o tome obavesti prodavca. Potrošač je fizičko ili pravno lice koje je u maloprodajnom lancu STH-a proizvod kupilo radi krajnje upotrebe. Pod normalnom upotrebom proizvoda podrazumeva se njegova namenska upotreba, održavanje i postupanje u svemu prema pratećoj deklaraciji, odnosno uputstvu za upotrebu i održavanje izdatom od strane proizvođača ili uvoznika, dobijenom uz predmetni proizvod.

### II OBAVEZE I ODGOVORNOSTI TRGOVCA I POTROŠAČA

#### Član 3.

Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na potrošača. Prelazak rizika dešava se u trenutku predaje robe potrošaču (datum na fiskalnom i/ili PDV računu, odnosno danom preuzimanja artikla od kurirske služba ako je reč o prodaji na daljinu).

Ukoliko nesaobraznost potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika, trgovac odgovara za nesaobraznost.

Trgovac ne odgovara za poznatu nesaobraznost, kada je potrošač upoznat da roba ima nedostatak.

Proizvod koji se prodaje potrošaču mora biti saobrazan definisanim specifikacijama.

Trgovac potrošača prilikom kupovine mora potpuno predugovorno informisati o osobinama proizvoda, što podrazumva informisanje o svim bitnim obeležjima proizvoda, svim obračunatim troškovima, načinu plaćanja, roku isporuke, načinu izjavljivanja reklamacije, uslovima za raskid ugovora, dostupnosti rezervnih delova, tehničkog servisa za popravku i održavanje i dr.

U slučaju prodaje oštećene robe korisnik mora biti predugovorno informisan o oštećenjima i nedostacima na proizvodu i u vezi s tim ograničenog važenja saobraznosti u prava na reklamaciju.

Trgovac je dužan da za prodati proizvod potrošaču izda račun sa oznakom proizvoda, nazivom proizvoda, količinom, jasno upisanom cenom, datumom prodaja, kao i deklaraciju, odnosno uputstvo za upotrebu i održavanje proizvoda, fiskalni račun (osim u slučaju kada Trgovac robu prodaje u veleprodaji pravnom licu kojem se izdaje PDV račun).

Prilikom prodaje na daljinu (web shop ili telefonska porudžbina - isporuka kurirskom službom ili poštom) Trgovac je dužan da upozna potrošača da može skinuti sa sajta [www.symbolin.com](http://www.symbolin.com) u delu KORISNIČKI SERVIS Ugovor o prodaji na daljinu i Obrazac za odustanak od Ugovora na daljinu, kao i da se na istom sajtu potrošač može upoznati s činjenicama koje su bitne da se napravi pravi izbor prilikom reklamacije proizvoda.

Trgovac je u okviru svakog od maloprodajnih objekata kao mesto za podnošenje reklamacija potrošača predvideo kasa-pult, a zaposleni u tom maloprodajnom objektu su lica koja se bave prijemom reklamacija.

Prilikom prijave trgovac svaku reklamaciju potrošača evidentira kroz program i izdaje potvrdu o pokretanju reklamacionog postupka.

U okviru elektronske evidencije kroz postojeći program vode se svi relevantni podaci o toku rešavanja reklamacije potrošača.

Za obaveze trgovca koje nastanu usled nesaobraznosti robe, proizvođač se prema potrošaču nalazi u položaju jemca.

Ukoliko je reklamacija osnovana, direktni troškovi koji nastanu po osnovu reklamacije, a da bi se roba saobrazila ugovoru, snosi trgovac (što podrazumeva troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke robe).

### **III PRAVA POTROŠAČA NA REKLAMACIJU**

#### **Član 4.**

Potrošač ima pravo na podnošenje reklamacije na kupljene proizvode u skladu sa Zakonom i ovim Pravilnikom. Potrošač je dužan da se pri upotrebi i održavanju proizvoda u svemu pridržava odnosnih uputstava iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje predmetnog proizvoda. Period u kome potrošač može zahtevati popravku i zamenu proizvoda je period trajanja saobraznosti (2 (dve) godine od dana prelaska rizika na potrošača), osim u slučajevima kada za proizvod postoji i izdata je dodatna garancija proizvođača na period duži od perioda trajanja saobraznosti.

#### **Član 5.**

Ukoliko isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahteva od trgovca da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

U prvih 6 (šest) meseci od dana prenošenja rizika na potrošača, nedostatak se može otkloniti popravkom samo uz isključivu saglasnost potrošača. Trgovac može potrošaču ponuditi posebne pogodnosti ne bi li se opredelio prvo za popravku, ali ga ne može ugovorom obavezati da odustane od svog prava na zamenu.

Nakon isteka 6 (šest) meseci od dana prenošenja rizika na potrošača, nesaobraznost se može otkloniti popravkom i bez davanja saglasnosti potrošača ukoliko se radi o prvoj popravci proizvoda.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Potrošač ima pravo da raskine ugovor ukoliko ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu. U slučaju da je opravka i zamena moguća, potrošač nema zakonska prava da traži da se raskine ugovor i da mu se vrati novac.

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

#### **Član 6.**

Potrošač nema pravo na reklamaciju proizvoda ako je nedostatak na proizvodu nastao usled nepravilne upotrebe i održavanja proizvoda, fizičko-mehaničkih oštećenja pri upotrebi proizvoda i iz drugih razloga koje je prouzrokovao potrošač, kako i u slučaju kada se vrši bilo kakva popravka na proizvodu a koju nije vršio ovlašćeni serviser naveden na servisnom ili saobraznom listu koji je potrošač dobio uz predmet.

Potrošač nema pravo na reklamaciju proizvoda kada se radi o subjektivnom nedostatku. Ukoliko potrošač tvrdi da npr. proizvod nije dovoljno jak, brz, da je suviše glasan i sl., a proizvod radi u potpunosti sa svojom specifikacijom i ovlašćeni servis konstatuje da je proizvod ispravan, potrošač nema pravo na reklamaciju proizvoda.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost proizvoda neznatna, niti će to moći u slučaju da proizvod funkcioniše u skladu sa svojom prirodom, namenom i ugovorom.

#### **Član 7.**

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez obaveze navođenja razloga za odustajanje od ugovora. Pravo na odustanak potrošač ostvaruje izjavom koju daje na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu.

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplate (a) koje je primio od potrošača, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obazac za odustanak. Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je preuzeo robu od kurirske službe (datum preuzimanja naznačen na adresnici) ili dana kada je potpisao otpremnicu (dostavnicu).

### **IV NAČIN I USLOVI REŠAVANJA REKLAMACIJA**

#### **Član 8.**

Osnovni dokument na temelju koga potrošač stiče pravo na reklamaciju u slučaju proizvodno-tehnološkog i tehničkog nedostatka proizvoda i skrivene mane proizvoda pri normalnoj upotrebi je račun (fiskalni ili PDV) dobijen prilikom kupovine proizvoda. Ukoliko potrošač ne poseduje fiskalni račun, kao dokaz može da podnese izvod sa tekućeg računa na kome se vidi da je izvršena predmetna transakcija.

Reklamacija se podnosi u maloprodajnom objektu u kom je izvršena kupovina robe, poštujući internu procedure prijema reklamacija ustanovljenu u maloprodajnim objektima.

#### **Član 9.**

Prilikom prijave reklamacije od strane potrošača, trgovac sastavlja zapis o reklamaciji koji kao minimum podataka sadrži: naziv i sedište firme, ime i prezime kupca, adresu kupca, kontakt telefon, broj računa, oznaku (naziv) proizvoda, serijski broj proizvoda (ako postoji), opis reklamacije, datum kupovine proizvoda, potpis kupca i prodavca.

Reklamacioni list se sačinjava u 2 (dva) primerka koji svojim potpisom potvrđuju trgovac i potrošač i zadržavaju po primerak istog. Reklamacija se smatra validnom ukoliko je ista svojeručno potpisana od strane podnosioca reklamacije.

#### **Član 10.**

Da bi se pristupilo postupku rešavanja reklamacije mora postojati potvrda da proizvod nije saobrazan, izdata od nezavisne strane, odnosno ovlašćenog servisa za taj brend proizvoda.

U prvih 6 meseci nakon prelaska rizika na potrošača, teret dokazivanja da je prodata roba saobrazna prodajnom ugovoru je na trgovcu.

#### **Član 11.**

Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor trgovca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

#### **Član 12.**

Rok za rešavanje opravdane reklamacije za tehničku robu je 30 dana od dana podnošenja reklamacije.

Ukoliko se reklamacija ne reši i predmetni proizvod ne isporuči potrošaču u tom roku (odnosno obavesti potrošač da je reklamacija rešena), potrošač ima pravo da raskine ugovor i da mu se novac koji je uplatio za proizvod vrati.

Opravdana reklamacija može se realizovati na neki od sledećih načina:

- Otklanjanjem nedostatka popravkom u ovlašćenom servisu,
- Odobravanjem odgovarajućeg umanjenja cene za proizvod sa manjim oštećenjima,
- Zamenom kupljenog proizvoda istim ili sličnim proizvodom,
- Raskidom ugovora i povratom novca potrošaču, a u visini cene proizvoda na dan kupovine (cena koja je iskazana na fiskalnom ili PDV računu).

Ukoliko trgovac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da ispoštuje zakonski rok za rešavanje reklamacije, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede razlog odlaganja i rok u kome će rešiti reklamaciju. Ukoliko potrošač da saglasnost za produženje roka za rešavanje reklamacije, trgovac je obavezan da saglasnost i produženje roka evidentira kroz knjigu primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacije moguće je samo jednom iskoristiti.

### **V OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI**

#### **Član 13.**

Ukoliko dođe do postupka pred nadležnim sudom zbog nepravilnog ili neblagovremenog postupanja po reklamaciji potrošača, odgovorna lica su Direktor preduzeća i lice odgovorno za rešavanje po spornoj reklamaciji.

### **VI ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 14.**

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

#### **Član 15.**

Na sve što nije regulisano ovim Pravilnikom primenjivaće se odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

#### **Član 16.**

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

  
DIREKTOR  
Milan Brkljač

