

## PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM ON LINE PRODAVNICE

Preduzeće STR Elkond, Senta, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacija potrošača koji je robu kupio putem internet sajta www.elkond.co.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 moment 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.

STR Elkond potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. STR Elkond 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 STR Elkond je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- Preduzeće STR Elkond Senta prodavac reklamirane robe;
- roba kupljena preko internet sajta [www.elkond.co.rs](http://www.elkond.co.rs);
- od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine;
- potrošač priložio originalni fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini.

## V. POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

### Član 6.

1. Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Obrazca za reklamaciju koji preuzima na internet sajtu [https://elkond.co.rs/files/documents/obrazac\\_za\\_nesaobraznost\\_robe.pdf](https://elkond.co.rs/files/documents/obrazac_za_nesaobraznost_robe.pdf). U Obrazac za reklamaciju potrošač obavezno upisuje:

- *svoje ime i prezime*
- *adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu*
- *naziv artikla ( podaci sa računa)*
- *kratak opis reklamirane nesaobraznosti*
- *zahtev rešavanja reklamacije 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 Obrazcu 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.

3. Potpisom na potvrdi o prijemu reklamacije potrošač takođe potvrđuje:

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

4. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Obrazcem za reklamaciju, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu: **STR Elkond, 24400 Senta, Grofa Lajoša Baćanijija 54;**

5. 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 STR ELKOND, primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu;

6. Potrošaču se elektronskim putem, na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Obrazcu za reklamaciju, dostavlja potvrda o prijemu reklamacije i i saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

7. Reklamirana roba se detaljno pregleda i ispitiva se od strane članove Komisije za provođenje reklamacije ( u daljem tekstu: Komisija);

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

9. Nakon sprovedenog ispitivanja, Komisija izrađuje Izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli, ukoliko je to moguće utvrditi;

10. Na osnovu Izveštaja o ispitivanju Preduzeće STR ELKOND donosi odluku po podnetoj reklamaciji;

11. 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 u roku koji je definisan odredbom čl.7. ovog Pravilnika. Troškove povrata snosi Prodavac;
- ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim proizvodom, potrošaču se novi proizvod dostavlja na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod. Troškove povrata snosi Prodavac;
- ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća (uplatom na žiro račun potrošača) 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.

11. 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. Troškove povrata snosi Kupac;
- smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu čl. 56. st. 7. Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručjenja 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.

STR Elkond je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

U slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primerenom roku kako je isti definisan u samom Obrazcu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 30 dana od dana podnošenja reklamacije.

Obavezu informisanja kupca, Preduzeće STR ELKOND 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 konstatovano 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 ...), STR Elkond će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Obrazcu 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 nesaobraznost:

- 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 STR Elkond Senta, 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.

STR Elkond evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ON LINE prodavnice 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 vlasnik ON LINE prodavnice te referent za obradu reklamacija.

### 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 STR ELKOND, SENTA.

### Član 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane vlasnika, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem ON LINE prodavnice počev od 10.07.2019. godine.

U Senti, 10.07.2019.godine  
STR Elkond