

Na osnovu člana 55. u vezi sa članom 82. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021, u daljem tekstu: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, direktor Privrednog društva "SAMPRO SAMARDŽIĆ & SON" d.o.o. Beograd, ul. Njegoševa 19, Zemun, MB: 07818106, PIB: 100012148 (u daljem tekstu: Prodavac/Trgovac), dana 01.11.2022. godine donosi sledeći:

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Predmet

Član 1.

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva SAMPRO SAMARDŽIĆ & SON d.o.o. Beograd (dalje: Prodavac/Trgovac), radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe ugovoru, prava po osnovu izjavljene garancije i garantnog lista, i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu potrošača.

Značenje izraza

Član 2.

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeća značenja:

- "potrošač" je fizičko lice koje koristi usluge Pružaoca usluga u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- "usluga" je usluga koju Pružalac usluga pruža u okviru svoje poslovne delatnosti;
- "ovlašćeno lice Pružaoca usluga" je zaposleno ili drugo radno angažovano lice Pružaoca usluga zaduženo za određeni objekat ili sve objekte u kojima Pružalac delatnosti obavlja poslovnu delatnost i koji je opštim aktom Pružaoca usluga ovlašćeno da prima reklamacije potrošača.

Primena u skladu sa zakonima i drugim propisima

Član 3.

Ovaj pravilnik primenjuje se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima i drugih zakona kojima se uređuje poslovanje Pružaoca usluga i drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, privredno poslovanje i pravni položaj privrednih subjekata.

Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 4.

Potrošač može da izjavi reklamaciju Pružaocu usluge lično u objektu Pružaoca usluga, telefonom: [011/635-02-15](tel:0116350215) ili preko elektronske pošte Pružaoca usluga. Adresu elektronske pošte za reklamacije, koja

glasi: reklamacije@sampor.rs - Pružalac usluga objavljuje na svojoj internet stranici i čini dostupnom potrošačima na drugi način.

Pružalac usluga obaveštava potrošača na valjan način o obimu i uslovima za izjavljivanje reklamacije, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi, odredbama zakona koje se odnose na reklamaciju i ovom pravilniku.

Pružalac usluga u objektu u kome se pružaju usluge ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 5.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno u objektu u kome se usluga pruža, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno na trajnom nosaču zapisa.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da kao dokaz dostavi na uvid račun, odnosno fiskalni račun, kopiju računa, odnosno fiskalnog računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom, čekom ili drugim finansijskim instrumentom građana u korist Pružaoca usluga ili drugi dokument koji je valjan dokaz o pružanju usluge od strane Pružaoca usluge, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako nema račun, odnosno drugi dokaz o pružanju usluga u skladu sa stavom 2. ovog člana, o čemu se Potrošač bez odlaganja obaveštava.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Član 6.

Pružalac usluga vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 godine od dana podnošenja reklamacije potrošača.

Pružalac usluga potrošaču izdaje pisanu potvrdu u papirnom obliku ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u tri primerka, i to jedan primerak za objekat u kome se usluga pruža, jedan primerak za potrošača i jedan primerak za Komisiju za reklamacije.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži ime i prezime podnosioca i datum prijema reklamacije, podatke o usluzi, kratkom opisu i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluku o reklamaciji (prihvatanje ili odbijanje reklamacije), datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, datum dobijanja

saglasnosti potrošača za produžavanje roka i napomene. Prodavac može voditi evidenciju o primljenim reklamacijama i u papirnom obliku.

Lice koje je kod Pružaoca usluga zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama upisuje u ovu evidenciju i obrađuje one podatke o личности podnosioca reklamacije koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i reklamacije, i to ime i prezime i kontakt detalje podnosioca. Lice zaduženo za upis podataka u ovu evidenciju prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o личности, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije. Obaveštenje o obradi podataka o личности i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Odgovor na reklamaciju

Član 7.

Pružalac usluga dužan je da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim putem u elektronskom ili papirnom obliku, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor Pružaoca usluga na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata ili odbija reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Modeli odluka o prihvatanju i odbijanju reklamacije su odštampani uz ovaj pravilnik i čine njegov sastavni deo.

Rešavanje reklamacije od strane Komisije za rešavanje reklamacije

Član 8.

O reklamaciji rešava Komisija za rešavanje reklamacija koju čine tri člana od kojih jedan član je predstavnik evidentiranog udruženja za zaštitu potrošača kod ministarstva nadležnog za poslove zaštite potrošača.

Komisija za rešavanje reklamacija ispituje reklamaciju, razmatra predmet reklamacije, utvrđuje činjenice i donosi odluku o reklamaciji.

Ako je to potrebno radi donošenja odluke o reklamaciji, Komisija za reklamacije može da pribavi nalaz i mišljenje stručnog lica o pitanjima koja čine predmet reklamacije.

Kada Komisija za rešavanje reklamacija utvrdi da je reklamacija opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Ako utvrdi da reklamacija nije opravdana, Komisija za rešavanje reklamacija odbija reklamaciju. Ako su nedostaci u pružanju usluge nastali krivicom Potrošača, reklamacija nije opravdana.

Ukoliko Komisija za rešavanje reklamacija odbije reklamaciju, dužna je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, koji se nalaze na linku: <https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pdf>

Prigovor protiv odluke o odbijanju reklamacije

Član 9.

Protiv odluke o odbijanju reklamacije Potrošač može izjaviti prigovor, u roku od osam dana od dana prijema odluke.

O prigovoru iz stava 1. ovog člana odluke rešava direktor Pružaoca usluge, u roku od osam dana od dana prijema prigovora.

Pružalac usluga obaveštava potrošača o odluci o prigovoru pisanim putem u elektronskom ili papirnom obliku, bez odlaganja.

Prihvatanje reklamacije

Član 10.

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, Komisija za rešavanje reklamacija potrošaču može dati predlog za umanjenje cene usluge, sa povraćajem dela novčanog iznosa plaćenog za uslugu.

Postupanje u slučaju kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije

Član 11.

Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije Komisija za rešavanje reklamacija će, u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Ispunjenje zahteva i produženje roka

Član 12.

Pružalac usluga je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ako Pružalac usluga 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 beleži u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom. Rok za rešavanje reklamacije prestaje kada Pružalac usluge ne dobije saglasnost potrošača i nastavlja se kada Pružalac usluge dobije odgovor

potrošača. Potrošač je dužan u roku od tri dana od dana prijema odgovora Pružaoca usluge da se izjasni na isti. Ukoliko se ne izjasni, smatraće se kao da nije dao saglasnost.

Troškovi reklamacije

Član 13.

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Pružalac usluga.

Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi

Član 14.

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom objektu u kome se pruža usluga i službi zaduženoj za računovodstvo.

Objavljivanje i dostavljanje ovog pravilnika

Član 15.

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca i dostavljaju u sve prodajne objekte Prodavca.

Prestanak važenja prethodnog pravilnika

Član 16.

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaju da važe sve odredbe prethodnog Pravilnika.

Stupanje na snagu

Član 17.

Ovaj pravilnik stupa na snagu 01.11.2022. godine, kao dan objavljivanja na oglasnoj tabli Prodavca.

U Beogradu,
dana 01.11.2022. godine

SAMPRO SAMARDŽIĆ & SON doo



Željko Samardžić, direktor



*Napomena: Sastavni deo ovog pravilnika je Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama

Prilog: Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama

