

Na osnovu 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 preduzeća MR.BEAN SPORT SHOP doo Zrenjanin, ulica K.A I Karadorđevića br.23., donosi:

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

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom određuje se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti prodate robe, koji je potrošač kupio putem internet prodavnice www.mrbeansport.rs, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača(SL.Glasnik. RS 62/2014).

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 proizvoda pri normalnoj upotrebi proizvoda i o tome obavesti prodavca. Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira, ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od dve godine od momenta prelaska rizika na potrošača, ako proiće od uzroka koji je postojao pre toga. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, predpostavlja 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 proizvoda

Član 4.

Preduzeće MR BEAN SPORT SHOP doo potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom koja se nalazi na svakom proizvodu i da ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa namenom kako je to označeno na deklaraciji proizvoda. U slučaju sumnje, saobraznost robe se isključivo utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj deklaraciji proizvoda.

IV USLOVI ZA REŠAVANJE REKLAMACIJE PO PODNETOM ZAHTEVU ZA REKLAMACIJU OD STRANE POTROŠAČA

Član 5.

Preduzeće MR BEAN SPORT SHOP doo je u obavezida sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- Preduzeće MR BEAN SPORT SHOP doo prodavac reklamirane robe:
- Roba kupljena preko internet prodavnice www.mrbeansport.rs
- Da je od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine.

V POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6.

1. Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Zahtava za reklamaciju, koju potrošač preuzima na internet prodavnici www.mrbeansport.rs

U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač obavezno upisuje:

1. svoje ime i prezime
2. adresu, broj mobilnog ili fiksnog telefona i e-mail adresu
3. proizvođačku šifru artikla i veličinu (podaci iz računa)
4. kratak opis reklamirane nesaobraznosti
5. zahtev u skladu sa čl.52 Zakona o zaštiti potrošača
6. datum prijema robe (datum prelaska rizika na potrošača)
7. broj računa
8. cenu po kojoj je reklamiran proizvod kupljen
9. ugovoreni primereni rok za postupanje po zahtevu potrošača u slučaju opravdane reklamacije, sa kojom se saglasio potrošač.
10. Potpis potrošača

2. Svojim potpisom na Zahtevu za reklamaciju, potrošač potvrđuje:

- da su podaci uneti u zahtev tačni, a posebno podaci o adresi potrošača na koju prodavac treba da dostavi pisanu odluku na izjavljenu reklamaciju.
- da je saglasan da prodavac potvrdi o prijemu Zahteva za reklamaciju i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na e-mail adresu navedenu u Zahtevu za reklamaciju.
- da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacije

3. Reklamirani proizvod sa označenom greškom gde je uočena nesaobraznost, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu:

MR BEAN SPORT SHOP doo

Kralja Aleksandra I Karađorđevića br.23

23000 Zrenjanin

Kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po podnetom zahtevu za reklamaciju u skladu sa odredbom čl.56 st 7. Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada je preduzeće MR BEAN SPORT SHOP doo primi preporučenu pošiljku na navedenu adresu.

4. Potrošaču se elektronskim putem na e-mail adresu navedenu u zahtevu za reklamaciju

Šalje potvrda o prijemu zahteva za reklamaciju.

5. Reklamirani proizvod pregleda komisija koja donosi odluku o osnovanosti nesaobraznosti navedene od strane potrošača u podnetom zahtevu za reklamaciju odmah a najkasnije osam dana od dana prijema zahteva za reklamaciju.

5.1 Ukoliko je na osnovu pregleda komisije doneta odluka da se uvaži reklamacija, postupak je sledeći:

- potrošaču se šalje e-mail-om odluka u kojoj se obaveštava da je reklamacija osnovana.
- ukoliko se potrošač opredelio za popravku kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljeni proizvod na isti način na koji mu je prvobitno i dostavljen.
- ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana

dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail-a obaveštenje o usvojenoj reklamaciji.

- ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća novac koji je platio na reklamirani proizvod nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu mail-a obaveštenje o usvojenoj reklamaciji

5.2 Ukoliko na osnovu pregleda komisije doneta odluka da je reklamacija neosnovana, postupak je sledeći:

-potrošaču se putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja odluka da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to.

-smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu sa 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 zahtevu za reklamaciju(nepoznat na adresi) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke.

VI ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

Preduzeće MR BEAN SPORT SHOP doo je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije , pisanim putem ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primerenom roku kako je isti definisan u samom zahtevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije.

Ovu obavezu preduzeće MR BEAN SPORT SHOP doo ispunjava na način definisan odredbom čl.6 ovog Pravilnika.

VII PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8.

Ukoliko je odlukom komisije konstatovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska (nedostaci i greške nastale u samoj proizvodnji, greške u materijalu proizvoda i sl.) MR BEAN SPORT doo će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u zahtevu za reklamaciju, a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača - odredba čl. 52.

Član 9.

Potrošač prilikom reklamacije ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti:

- Opravkom reklamirane robe
- Zameniom za novu istovetnu ili sličnu robu iz asortimana MR BEAN SPORT SHOP-a
- Ako otklanjanje nesaobraznosti na način definisan u predhodnom stravu nije moguće, potrošač može da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora i povraćaj novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.

Član 10.

Preduzeće MR BEAN SPORT SHOP doo, je u obavezi da , prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan u odredbama čl.52 Zakona o zaštiti potrošača i odredbama člana 6. Ovog pravilnika , postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11.

Preduzeće MR BEAN SPORT SHOP doo evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou internet prodavnice u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige koja sadrži podatke:

- O broju primljenog zahteva za reklamaciju i datumu prijema
- Podatke o podnosiocu reklamacije
- Podatke o reklamiranoj robi
- Kratak opis nesaobraznosti reklamirane robe
- 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 koje se saglasio potrošač
- O načinu i datumu rešavanja reklamacije
- Informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije

IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 12.

Rešene reklamacije, za koje je izdat novi proizvod, odnosno dat nalog za povraćaj kupovnog iznosa, ovlašćeno lice za prijem reklamacija dostavlja sa odgovarajućim razduženjima direktoru i knjigovodstvenij službi preduzeća MR BEAN SPORT SHOP doo Zrenjanin

Član 13.

Ukoliko dodje do spora preko nadležnog suda ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupka prema potrošaču, odgovorna lica za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika su referent za obradu obradu reklamacija i ovlašćena lica za prijem reklamacija.

V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 14.

Nadzor nad primenom Pravilnika vršiće direktor preduzeća MR BEAN SPORT SHOP doo

Član 15.

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

Član 16.

Pravilnik stupa na snagu dana 10.02.2017. i primenjivaće se na sve reklamacije potrošaća, koji su robu kupili putem internet prodavnice.

MR BEAN SPORT SHOP doo

Zrenjanin, 08.02.2017.

direktor