

Na osnovu člana 9. i 10. osnivačkog akta “VIMPORT” d.o.o. Beograd (“Preduzeće”), a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (“Sl. Glasnik Republike Srbije” br. 79/2005), Direktor Preduzeća doneo je dana 20.11.2018. godine, sledeći:

P r a v i l n i k

o načinu i postupku rešavanja reklamacije potrošača

I. OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Potrošač svoje pravo na reklamaciju može ostvariti u prodajnom objektu u kojem je roba kupljena, uz ispravan i uredno popunjen original računa o kupovini robe, kao i ovlašćenom servisu.

Pravo na reklamaciju iz stava 1. ovog člana važi 5 godina od dana kupovine, što se utvrđuje na osnovu računa o kupovini u kome mora da stoji datum kupovine.

Ako se utvrdi da proizvod sadrži nedostatke koji nisu nastali krivicom potrošača niti su nastali kao posledica otkaljanja nedostatka od strane neovlašćenog lica, preduzeće će postupiti u skladu sa članom 52. zakona o zaštiti potrošača.

Rešavanje reklamacije ne može da traje duže od 45 dana od dana prijema zahteva za reklamaciju.

II. ORGANI ZA REŠAVANJE PO PRIGOVORU/REKLAMACIJI

Član 2.

Organi preduzeća koja su ovlašćena da rešavaju po prigovoru/reklamaciji potrošača su:

- Ovlašćeno lice ili njegov zamenik s tim da oboje imanuje direktor preduzeća,
- Odbor za reklamaciju preduzeća koje odlučuje o reklamacijama, a sastoji od ovlašćenog lica preduzeća za reklamacije.

III. POSTUPAK PO PRIGOVORU/REKLAMACIJI

Član 3.

Za svaku reklamaciju ovlašćeno lice preduzeća ili njegov zamenik, sastavlja zapisnik. Zapisnik se nalazi u knjizi reklamacija gde se unose sledeći podaci:

1. trgovački naziv robe,
2. ime, prezime i adresa potrošača,

3. naziv i sedište proizvođača i podaci iz proizvođačke garancije, ako je za tu robu propisano izdavanje garantnog lista,
4. datum kupovine,
5. datum reklamacije,
6. opis nedostataka na robi prema prijavi potrošača,
7. zahtev potrošača u vezi robe kao što je zamena robe, vraćanje novca koji je plaćen za robu ili otklanjanje nedostataka na robi,
8. primedbe ovlašćenog lica ili njegovog zamenika u vezi reklamacije, a posebno da li je nedostatak na robi posledica pogrešne upotrebe od strane potrošača ili je posledica fabričke greške, odnosno ako to nije moguće vizuelno utvrditi, preporuka da robu pregleda Odbor za reklamaciju preduzeća sa preporukom kako da se reši reklamacija,
9. potpisi potrošača i ovlašćenog lica preduzeća, odnosno njegovog zamenika.

Zapisnik se sastavlja u tri primerka, od kojih se jedan uručuje potrošaču, jedan primerak se dostavlja odboru za reklamacije zajedno sa proizvodom koji je predmet reklamacije, a jedan zadržava u prodajnom objektu.

Član 4.

Ovlašćeno lice preduzeća, potrošaču koji podnosi reklamaciju, na njegov zahtev, zamenjuje kupljenu robu, ukoliko je očigledno da su nedostaci na robi posledica fabričke greške ili su nastupili kao posledica transporta i manipulacije pre prodaje robe.

U slučaju iz stava 1. ovog člana sastavlja se poseban Izveštaj koji se dostavlja Odboru za reklamacije, s tim što troškovi zamene robe idu na teret preduzeća odnosno proizvođača robe.

Član 5.

Ukoliko se na licu mesta ne mogu utvrditi uzroci nedostataka na robi, ovlašćeno lice je dužno da izdvoji robu za koju je podneta reklamacija i da je uz zapisnik dostavi Odboru za reklamaciju

U slučaju iz stava 1. ovlašćeno lice će pismeno obavestiti potrošača šta je preduzeo u pogledu njegove reklamacije.

Član 6.

Odbor za reklamacije će u roku od pet dana od dana prijema zapisnika o reklamacijama izvršiti pregled robe i doneti odluku o daljem postupku sa robom.

Ako Odbor za reklamaciju utvrdi da je reklamacija opravdana, obaveštava ovlašćeno lice za reklamacije o svojoj odluci, a isti preuzima mere u skladu sa zahtevom potrošača i odlukom Odbora za reklamaciju.

Ako Odbor za reklamaciju utvrdi da je reklamacija neopravdana, o tome uz obrazloženje obavještava ovlašteno lice koji zatim obavještava o tome potrošača uz navodjene razloge zbog čega nije reklamacija prihvaćena.

Direktor preduzeće je ovlašten da donese konačnu odluku o reklamaciji ukoliko potrošač u slučaju iz stava 3. ovog člana insistira na naknadi štete, pošto reklamacija nije uvažena.

Član 7.

U slučaju kada Odbor za reklamacije utvrdi da je reklamacija opravdana, ovlašteno lice dužno je da u roku od 15 dana od dana prijema zahteva za reklamaciju, pismeno obavesti potrošača o odluci koje je preduzeće donelo a odnosi se na reklamaciju proizvoda.

Član 8.

Troškovi zamene reklamirane robe, razlika između plaćenog i vraćeno iznosa i cene po kojoj je roba prodana, odnosno troškovi otkaljanja nedostatka na robi koja je osnovano reklamirana padaju na teret preduzeća odnosno proizvođača.

Član 9.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnu tablu preduzeća.