

Na osnovu člana 56. u vezi sa čl. 52. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, direktor privrednog društva PLUS SPORT DOO ADRANI , dana 01.12.2014 godine donosi:

PRAVILNIK

O REŠAVANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA

Član 1.

Ovim pravilnikom utvrđuje se postupak i način rešavanja po reklamaciji (prigovoru) potrošača na nedostatke prodane robe.

Član 2.

Poslovođa u prodajnom objektu, odnosno prodavac u objektu u kojem sistematizacijom radnih mesta nije utvrđeno radno mesto poslovođe (u daljem tekstu: poslovođa), dužan je neposredno po saopštenoj reklamaciji potrošača da proveri da li je roba kupljena u objektu u kojem se vrši reklamacija, da li kupac poseduje račun o kupovini i da li je prošlo više od šest meseci od dana kupovine te, ako utvrdi da nije ispunjen bilo koji od navedenih uslova, saopštava kupcu da po Zakonu nema pravo na reklamaciju.

Ako poslovođa utvrdi da su ispunjeni svi uslovi navedeni u stavu 1. ovog člana, proverava da li je nedostatak na robi nastao krivicom kupca te, ako utvrdi da je nedostatak na robi nastao krivicom kupca, saopštava kupcu da po Zakonu nema pravo na reklamaciju.

Ako poslovođa utvrdi da su ispunjeni svi uslovi navedeni u stavu 1. ovog člana i da nedostatak na robi nije nastao krivicom kupca, robu sa nedostatkom zamenjuje novom robom, odnosno robom odgovarajuće marke (modela, tipa), a ukoliko, zbog neimanja robe u prodavnici nije moguće izvršiti zamenu, nudi potrošaču da mu vrati iznos plaćen za tu robu u visini cene te robe na dan vraćanja ili da se otklone nedostaci na robi.

U slučajevima opisanim u stavu 3. ovog člana poslovođa sastavlja zapisnik koji osim potpisa poslovođe i potrošača naročito sadrži: datum reklamacije, podatke o prodajnom objektu u kojem se reklamacija vrši, broj i datum računa koji je izdat prilikom kupovine robe, podatke o robi koja je predmet reklamacije, bitne podatke o potrošaču, konstataciju: a) da je roba zamenjena novom robom, navodeći marku (model, tip) robe koja je data u zamenu, odnosno b) koji iznos je vraćen potrošaču, sastavljajući istovremeno i Nalog za ispravku (Obrazac NI) po propisima o fiskalnim kasama, odnosno c) da se potrošač opredelio za otklanjanje nedostataka na robi.

Član 3 .

Kada iz okolnosti rešavanja po reklamaciji poslovođa nije u mogućnosti da reklamaciju reši na način opisan u članu 2. ovog pravilnika, preužeće od potrošača robu koja je predmet reklamacije, sačiniti o tome zapisnik, navesti sve bitne podatke o robi i zahtevu potrošača, lične podatke o potrošaču, potpisati i pečatom overiti primirak robe od potrošača, saopštiti potrošaču da će o odluci donetoj po reklamaciji biti obavешten u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i da će, ukoliko se utvrdi da je osnovan zahtev iz reklamacije isti biti ispunjen odmah, a najkasnije u daljem roku od osam dana.

U slučajevima iz stava 1. ovog člana konačnu odluku po reklamaciji donosi rešenjem lice navedeno u preambuli ovog pravilnika.

