

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM ONLINE PRODAVNICE

Centar Elixir doo Beograd, Marka Nikolića br.9, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacija potrošača koji je robu kupio putem internet sajta www.eliksir.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 momenta prelaska rizika na potrošača (posle momenta predaje kupljene robe potrošaču), ako potiče od uzorka koji je postojao pre toga. Ako nesaobraznost nestane 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 za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.

Član 4.

Centar Elixir potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. Centar Elixir 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.

Centar Elikzir je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- Centar Elikzir prodavac reklamirane robe,
- Roba kupljena preko internet sajta www.elikzir.co.rs
- Od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine
- Potrošač priložio fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini.

POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6.

1. Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Zahteva za reklamaciju koji preuzima na internet sajtu www.elikzir.co.rs

U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač obavezno upisuje:

- Svoje ime i prezime
- Adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu
- Oznaku artikla (podaci iz računa)
- Kratak opis reklamirane nesaobraznosti
- Zahtev 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 kojom se saglasio potrošač
- Potpis potrošača.

2. 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 pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju.

Potpisom da potvrdi o prijemu reklamacije potrošač takođe potvrđuje:

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

3. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu: Marka Nikolića 9, 11080 Beograd (Zemun).

Kao datum od kog 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 Centar Elikzir primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

4. Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju dostavlja potvrda o prijemu Zahteva za reklamaciju.

5. Reklamirana roba se prosleđuje ovlašćenom sektoru za ispitivanje kvaliteta

6. Postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, sektor utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri,
7. Nakon sprovedenog ispitivanja, sektor izrađuje izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzorke koji su do nesaobraznosti doveli.
8. Izveštaj o ispitivanju sektora, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja Centar Elixir
9. Na osnovu izveštaja o ispitivanju, Centar Elixir donosi odluku po podnetoj reklamaciji.

9.1 ukoliko je na osnovu izveštaja o ispitivanju 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.
- 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 obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.
- Ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća 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.

9.2 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 pismo obaveštenja 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.
- Smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu sa članom 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.

Centar Elixir je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primernom roku kako je isti definisan u samom Zahtevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije. Ovu obavezu Centar Elixir ispunjava na način definisan 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, Centar Elixir će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Zahtevu 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 nesaobraznosti:

- Oправkom 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 kupčlan

Član 10.

Centar Elixir je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.52 Zakona o zaštiti potrošača te odredbe 61.6 ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11.

Centar Elixir evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ON LINE prodavnice u elektronskom obliku ili 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 sa kojim se saglasio potrošač
- O načinu i datumu rešavanja reklamacije
- Informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

X OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOST!

Član 12.

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je poslovođa/rukovodilac ONLINE 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 OBAVEZE

Član 14.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt Centra Elixir.

Član 15.

Ovaj pravilnik stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem ONLINE prodavnice počev od 00.00.2022. godine.

U Beogradu godine CENTAR ELIKSIR DOO BEOGRAD

.....
Direktor Goran Dimitrijević

.....
Pečat