

П Р А В И Л Н И К
О ПОСТУПАЊУ У СЛУЧАЈУ РЕКЛАМАЦИЈЕ,
НАЧИНУ РЕШАВАЊА И ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА



На основу Закона о заштити потрошача, Сл. Гласник РС бр. 62/2014, 6/2016, 44/2018), Закона о трговини, Сл.гласник РС бр.53/2010, 10/2013 и 44/2018), осталих позитивних закона, директор АНИГ д.о.о. дана 15.11.2018. године доноси следећи:

П Р А В И Л Н И К

О ПОСТУПАЊУ У СЛУЧАЈУ РЕКЛАМАЦИЈЕ, НАЧИНУ РЕШАВАЊА И ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

Опште одредбе

Члан 1

Овим Правилником одређује се начин и поступак у решавању рекламација купаца на недостатке производа - артикала купљених у малопродајним објектима Maison Marasil (у даљем тексту „мпо“) АНИГ д.о.о. (у даљем тексту „Продавац“), надлежност и одговорност овлашћених лица због непридржавања законских одредби које регулишу ову област, те друга права купаца у складу са Законом.

Члан 2

Купац производа – артикала код Продавца може да изјави рекламацију ради остваривања права из чл.52, 54 и 81 Закона о заштити потрошача (отклањање несаобразности производа и услуга, гаранција), као и ради погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Начин изјављивања рекламације

Члан 3

Купац производа (потрошач) је овлашћен да рекламацију изјави усмено на продајном месту где је роба купљена, телефоном, писаним путем, електронским путем уз доставу фискалног исечка на увид или другог доказа о извршеној куповини производа-артикла који је предмет рекламације (фискални рачун, копија фискалног исечка, слично) све под условима и на начин утврђен овим Правилником.

Рекламација на продајном месту где је роба купљена

Продавац је у обавези да у свим малопродајним објектима видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација у току радног времена.

У случају да посебном одлуком није другачије одређено, лица задужена за пријем рекламација у малопродајним објектима су: запослени на радном месту пословођа и/или заменик пословође малопродајног објекта. У случају да у малопродајном објекту нема запослених на радним местима пословођа или заменик пословође малопродајног објекта или уколико су наведена лица у току радног времена одсутна из било ког разлога, рекламацију је могуће изјавити лицу запосленом на радном месту продавац или асистент продаје.

Рекламација писаним путем, електронским путем, телефоном

Рекламацију у смислу овог Правилника купац може да изврши и писаним путем, електронским путем односно телефоном.

Рекламација на овакав начин се врши тако што купац рекламацију доставља путем поште или електронске поште и то на адресу или и-мејл адресу мпо у коме је извршио куповину, односно на број телефона мпо.

Овим правилником се констатује да су адресе, адресе и телефони мпо АНИГ д.о.о. (Maison Marasil) како следи:

Пословно име – назив издвојене пословне јединице: АНИГ д.о.о., издвојена пословна јединица **Променада**, Адреса: MAISON MARASIL, Тржни центар „Променада“, Нови Сад, улица Булевар Ослобођења 119, локал В80
Телефон 021 310 35 34
e-mail: promenada@anig.rs

Пословно име – назив издвојене пословне јединице: АНИГ д.о.о., издвојена пословна јединица **УШЋЕ**
Адреса: **MAISON MARASIL, UŠĆE Shopping Centar** Beograd, Bulevar Mihajla Pupina 6, 11070 Novi Beograd, lokal 2.101
Телефон 011 412 36 91
e-mail: usce@anig.rs

Пословно име – назив издвојене пословне јединице: АНИГ д.о.о., издвојена пословна јединица **Ада**
Адреса: **MAISON MARASIL, ADA MALL Tržni centar** Beograd, ulica Radnička br.9, Beograd, lokal 02-17
Телефон 011 412 36 95
e-mail: ada@anig.rs

У случају евентуалног престанка са радом мпо у коме је купац извршио куповину, купац је овлашћен да рекламацију изјави у другом најближем мпо привредног друштва АНИГ д.о.о.

За случај да се након ступања на снагу овог Правилника прошири малопродајна мрежа Продавца, отварањем нових мпо, купац је овлашћен да изврши рекламацију у том мпо уз услов да је куповина извршена у истом.

Члан 4

Приликом изјављивања рекламације купац је дужан да лицу овлашћеном за пријем рекламација достави на увид доказ о куповини као и производ на који изјављује рекламацију. Уколико се рекламација врши телефоном, путем поште или електронским путем, а купац није доставио доказ о куповини, Продавац је овлашћен, уколико природа ствари то захтева, да од купца захтева да изврши доставу производа на који изјављује рекламацију, као и доказ о куповини.

Рок за одговор на изјављену рекламацију у случају из претходног става почиње да тече од дана у коме купац достави доказ о куповини на увид као и производ који је предмет рекламације.

Евиденција примљених рекламација

Члан 5

Продавац у сваком мпо води евиденцију примљених рекламација.

Приликом пријема рекламације, овлашћено лице за пријем рекламације ће купцу издати писану потврду или ће електронским путем потврдити пријем рекламације, односно купцу који врши рекламацију саопштити евиденциони број под којом је рекламација заведена.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге и садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о артиклу-роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на које се

сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Евиденцију о примљеним рекламацијама воде лица која су овлашћена за пријем рекламација и која су рекламацију примила. Уколико купац приликом рекламације није уредно доставио на увид доказ о куповини, односно производа на који изјављује рекламацију, исто ће бити посебно евидентирано у евиденцији о примљеним рекламацијама, а купац ће бити позван да исте накнадно достави.

Издавање потврде о пријему рекламације

Члан 6

По пријему рекламације, након што изврши увид у доказ о куповини и преузме производ на који је рекламације извршена, лице овлашћено за пријем рекламација купцу издаје потврду о изјављеној рекламацији за случај да је рекламација изјављена у мпо, односно електронску потврду о пријему рекламације за случај да је рекламација извршена на други начин у складу са овим Правилником.

Потврда о изјављеној рекламацији садржи:

- Податке о подносиоцу рекламације и датуму изјављивања рекламације
- Податке о производу и датуму куповине производа на који се рекламација односи
- Опис несаобразности и захтев из рекламације
- Напомена о томе да ли је купац уредно доставио доказ о куповини и производ на који се односи рекламација
- Податке о лицу које је рекламацију примило

Надлежност за одлучивање по рекламацији

Члан 7

За одлучивање по изјављеним рекламацијама надлежна је Комисија за рекламације. Комисију за рекламације чине овлашћено лице које је рекламацију примило, лице запослено у предузећу на радном месту руководиоца малопродаје – Retail manager и лице запослено у друштву на радном месту Brand manager (менаџер бренда).

Комисија за рекламације одлучује већином гласова.

Поступак одлучивања по рекламацији

Члан 8

Након што купцу изда потврду о пријему рекламације, лице овлашћено за пријем рекламација прегледа производ на који је изјављена рекламација, по потреби врши фотографисање истог, евентуално и друге провере, те о томе саставља службену белешку и обавештава друге чланове комисије за рекламације о примљеној рекламацији и својим запажањима поводом исте, а овлашћен је и да изнесе свој предлог поводом одлуке о рекламацији.

Након пријема обавештења од лица овлашћеног за пријем рекламације о изјављеној рекламацији, друга два члана комисије врше увид у материја достављен од стране лица овлашћеног за пријем рекламације (фотографије, белешка о запажању, сл.), а по потреби и сам производ.

Међусобна кореспонденција између чланова комисије, као и седнице, могу се обављати и путем ел.поште, телефоном, или на други одг.начин.

Комисија за рекламације приликом одлучивања по изјављеној рекламацији може предмет рекламације доставити и специјализованом привредном друштву овлашћеном за контролу и проверу квалитета производа, те од тог привр.друштва захтевати мишљење у погледу оправданости рекламације и евентуалних недостатака на производу – артиклу.

Након што изврши провере производа, а по потреби и прибави мишљење специјализованог привредног друштва, комисија за рекламације приступра доношењу одлуке по изјављеној рекламацији.

Комисија за рекламације је дужна да преко било ког од чланова у року од 8 дана од дана пријема уредне и потпуне документације, писаним или електронским путем, купцу одговори на изјављену рекламацију, са обавештењем о томе да ли се рекламација прихвата и конкретним предлогом и роком за решавање рекламације који не може бити дужи од 15 дана.

Одлуке по рекламацији

Члан 9

Рекламација се одбија као неоснована у случају да комисија за рекламације утврди да је роба саобразна, да нема других недостатака и да је извршен правилан обрачун цене.

Производ (артикал) је саобразан, а рекламација неоснована, у случају да се утврди да:

- Роба-артикал има потребна својства за редовну употребу исте врсте
- Роба по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе
- Роба одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел
- Роба – артикал има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора.

Рекламације није основана уколико је до несаобразности дошло кривицом-скривљеним поступцима купца, а што посебно, али не и искључиво, подразумева: употребу и коришћење супротно сврси и намени, употребу и коришћење супротно упутству или декларацији производа, неодговарајуће чување и одлагање ствари, уобичајено хабање за такву врсту ствари – артикла насталу редовном и уобичајеном употребом.

Следећи артикли не испуњавају услове за повраћај – замену: доње рубље или купаћи костими без хигијенских уложака (налепница), минђуше, чарапе, аксесоари без оригиналног паковања, измењени артикли на захтев потрошача, парфери без оригиналног запечаћеног паковања или артикли купљени у другој држави. Када је предмет куповине Поклон картица, примењују се општи услови и одредбе.

РЕКЛАМАЦИЈА ЈЕ ОСНОВАНА УКОЛИКО ПОСТОЈИ несаобразност испорученог производа, и то:

- Ако је несаобразност постојала у часу преласка ризика на потрошача, без обзира да ли је за ту несаобразност продавац знао
- Ако се појавила после преласка ризика на потрошача ако потиче од узрока који је постојао пре преласка ризика на потрошача
- Ако је потрошач несаобразност могао лако уочити, уколико је продавац изавио да је роба саобразна уговору

Час преласка ризика је моменат у коме продавац преда купцу робу у државину.

За случај основане рекламације, а уколико несаобразност није могуће отклонити или није могуће извршити замену робе, купцу ће бити извршен повраћај новчаних средстава у износу који је за ту робу – артикал платио.

Поступање након доношења одлуке о рекламацији

Члан 10

Уколико се у поступку по рекламацији утврди да је рекламација неоснована, о томе се писаним или електронским путем обавештава купац уз навођење сажетог образложења разлога одлуке. Истим

обавештењем, купац се позива да преузме ствар – артикал – производ уколико се исти у поступку одлучивања по рекламацији налазио код продавца.

Уколико се утврди да је рекламација основана, Продавац ће о томе писаним или електронским путем обавестити купца и изнети конкретан предлог (поправка, замена, умањење цене, раскид уговора и повраћај датог), те рок у коме ће по одлуци бити поступљено. Потрошач има право на сопствени избор за замену или враћање плаћеног износа.

Рок за поступање из претходног става не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације. О отклањању несаобразности (поправка, замена), умањењу цене, или раскиду уговора и повраћају датог, продавац и купац сачињавају записник.

Члан 11

Потрошач не може да раскине уговор уколико је несаобразност робе незнатна.

Члан 12

Надзор над применом овог Правилника и законитост у поступању друштва у овој области врше руководилац малопродаје – Retail manager и лице запослено у друштву на радном месту Brand manager (менаџер бренда).

Правилник је јавно доступан и увид у његов садржај биће омогућен сваком заинтересованом лицу у мпо продавца, као и објављен на сајту – интернет презентацији АНИГ д.о.о.-односно презентацији самог бренда.

За све што није посебно предвиђено овим Правилником примењиваће се Закон о заштити потрошача односно други позитивни прописи.

Члан 13

Овај Правилник ступа на снагу и примењиваће се од 15.11.2018. године.

АНИГ д.о.о.
директор



Мирољуб Бранковић