

МОДНА КУЋА БАЛАШЕВИЋ
Бр. 551
16. 10. 2018 год
БЕОГРАД



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

Modna Kuća Balašević, Pere Velimirovića 13, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacija potrošača koji je robu kupio putem internet sajta www.balasevic.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 Upustava 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 prirodnom robe i prirodnom određenom 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 greskom")

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.

Modna Kuća Balašević potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. MKBalašević 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.

MODNA KUĆA BALAŠEVIĆ

Pere Velimirovića 13, 11090 Beograd | Tel: +38112662121 | PIB:100177692 | Matični broj: 53139086

Tekući račun: 160-343656-24 kod Banca Intese

www.balasevic.rs

IV USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5.

Modna Kuća Balašević je u obavezi da spreovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- Preduzece Modna Kuća Balašević prodavac reklamirane robe,
- Roba kupljena preko internet sajta www.balasevic.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.balasevic.rs.

U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač obavezno upisuje:

- Svoje ime i prezime
- Adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu
- Oznaku artikla i velicinu (podaci iz racuna)
- 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
- Ugovoren primeren 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 potvrdu 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, popunjениm i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač salje putem preporučene pošiljke na adresu:

Pere Velimirovića 13, 11090 Beograd.

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 Modna Kuća Balašević primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

MODNA KUĆA BALAŠEVIĆ

Pere Velimirovića 13, 11090 Beograd | Tel: +381112662121 | PIB:100177692 | Matični broj: 53139086

Tekući račun: 160-343656-24 kod Banca Intese

www.balasevic.rs

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 ovlašćenoj laboratoriji za ispitivanje kvaliteta
6. Postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, Laboratorija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri,
7. Nakon sprovedenog ispitivanja, Laboratorija izrađuje izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzorce koji su do nesaobraznosti doveli.
8. Izveštaj o ispitivanju Laboratorija, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja MK Balašević
9. Na osnovu izveštaja o ispitivanju, MK Balašević 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 popravljeni proizvod na isti način na koji mu je prvo bitno 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 uručenja 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.

Modna Kuća Balašević 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 MKBalašević ispunjava na način definisan čl.6. ovog Pravilnika.

MODNA KUĆA BALAŠEVIĆ

Pere Velimirovića 13, 11090 Beograd | Tel: +381112662121 | PIB:100177692 | Matični broj: 53139086

Tekući račun: 160-343656-24 kod Banca Intese

www.balasevic.rs

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, MK Balašević 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:

- Opravkom 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 kupoporodajne cene za predmetnu robu.

Član 10.

MK BALAŠEVIĆ je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.52 Zakona o zaštiti potrošača te odredbe čl.6 ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11.

MK Balašević 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 na koji se saglasio potrošač
- O načinu i datumu rešavanja reklamacije
- Informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 12.

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je poslovođa/rukovodilac ON LINE 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.

MODNA KUĆA BALAŠEVIĆ

Pere Velimirovića 13, 11090 Beograd | Tel: +381112662121 | PIB:100177692 | Matični broj: 53139086

Tekući račun: 160-343656-24 kod Banca Intese

www.balasevic.rs

X ZAVRŠNE OBAVEZE

Član 14.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt MK Balašević.

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 ON LINE prodavnice počev od 16.10.2018. godine.

U Beogradu 16.10. 2018. godine. MK Balašević.


PR Slobodanka Balašević

MODNA KUĆA
BALAŠEVIĆ
Balašević Slobodanka PR
Beograd, Pere Velimirovića 13