

# PRAVILNIK O REKLAMACIJI - U SKLADU SA ODREDBAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Preduzeće SIMPLE STAR D.O.O. BEOGRAD, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak po učinjenoj reklamaciji od strane potrošača koji je robu kupio putem internet sajta [www.venturastore.rs](http://www.venturastore.rs), a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS 62/2014).

Uvodne odredbe, pojam i zaključenje ugovora na daljinu

## Član 1

Ovim pravilnikom definiše se postupak rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti robe koja se prodaje na daljinu – izvan poslovnih prostorija, odnosno putem internet sajta [www.venturastore.rs](http://www.venturastore.rs).

Ovaj Pravilnik ne primenjuje se na reklamacije koje se izjavljuju u maloprodajnom objektu SIMPLE STAR BEOGRAD, niti su potrošači koji kupuju robu putem online prodavnice u mogućnosti da u maloprodajnom objektu VENTURA izjavljuju reklamacije.

## Član 2

Pod ugovorom na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija (u daljem tekstu: Ugovor) u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) i ovog Pravilnika smatra se ugovor koji je zaključen između prodavca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja.

Pod potrošačem, u smislu Zakona i ovog Pravilnika, smatra se fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Pod trgovcem, u smislu Zakona i ovog Pravilnika, smatra se pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun. Pod

prodavcem, u smislu Zakona i ovog Pravilnika, smatra se trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe.

Prava i obaveze prodavca i kupca

### Član 3.

Pre zaključenja Ugovora, Prodavac je dužan da Potrošača obavesti o: karakteristikama proizvoda, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, troškovima isporuke (ukoliko postoje), odgovornosti Prodavca za saobraznost prodate robe u roku od dve godine od dana kupovine, da li za taj proizvod daje garanciju i koliko traje garantni rok, kao i o pravu potrošača da se predomisli i bez navođenja razloga odustane od kupovine u roku od 2 dana od dana isporuke robe.

### Član 4.

Prodavac je dužan da u trenutku zaključenja Ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi:

- Obrazac za odustanak od Ugovora;
- Obaveštenje o adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektrone pošte prodavca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;
- Obaveštenje o prodajnoj ceni koja obuhvata troškove isporuke (ukoliko postoje) – račun;
- Primerak potpisanog ugovora;
- Garantni list (ukoliko je ugovorena garancija);
- Uputstvo za upotrebu – Deklaracija u pogledu nameske upotrebe proizvoda i njegovog održavanja.

Prodavac je dužan da u roku od 15 dana od dana zaključenja Ugovora izvrši isporuku robe, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.

Prodavac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača, ukoliko iz nekog razloga isporuka ugovorene robe nije moguća.

### Član 5.

Potrošač ima pravo da odustane od Ugovora u roku od 2 dana od trenutka kada roba dođe kod Potrošača, bez navođenja razloga i dodatnih troškova.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od Ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od Ugovora.

Izjava o odustanku od Ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Prodavcu.

Neobraznost robe

#### Član 6.

SIMPLE STAR d.o.o. potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen.

SIMPLE STAR d.o.o. 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 ISKLUČIVO utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji.

#### Član 7.

Preduzeće SIMPLE STAR D.O.O. BEOGRAD je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- Preduzeće SIMPLE STAR D.O.O. BEOGRAD prodavac reklamirane robe;
- roba kupljena preko internet sajta [www.venturastore.rs](http://www.venturastore.rs);

Reklamacija

#### Član 7.

Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Zahteva za reklamaciju koji preuzima na internet sajtu [www.venturastore.rs](http://www.venturastore.rs).

U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime
- adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu
- oznaku artikla i veličinu (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 kojim se saglasio potrošač
- potpis potrošača

1. 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 na potvrdi o prijemu reklamacije potrošač takođe potvrđuje:

- da je saglasan da prodavac potvrdu o prijemu Zahteva za 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.

2. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, fiskalnim računom potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu: SIMPLE STAR D.O.O ( VENTURASTORE) Terazije 28, 11000 Beograd

Kao datum od koga 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 Preduzeće SIMPLE STAR D.O.O. BEOGRAD primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

1. Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju dostavlja potvrda o prijemu Zahteva za reklamaciju;
2. Reklamirana roba se prosleđuje prosleđuje Ovlašćenom licu za ispitivanje kvaliteta;
3. Postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, Ovlašćeno lice utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri;
4. Nakon sprovedenog ispitivanja, dobija se Izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili

nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli;

5. Izveštaj o ispitivanju Ovlašćenog lica, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja Preduzeću SIMPLE STAR D.O.O. BEOGRAD;

6. Na osnovu Izveštaja o ispitivanju, Preduzeće SIMPLE STAR D.O.O. BEOGRAD donosi odluku po podnetoj reklamaciji;

a. ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/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 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.

b) 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 pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navodjenje razloga za to, kao i kopija Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju na osnovu koga je doneta odluka da je reklamacija neosnovana.
- smatra se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu čl.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 odbijanje prijema pošiljke.

#### Član 8.

Potrošač prilikom reklamacije na prvom mestu ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznost:

- 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 kupoprodajne cene za predmetnu robu.

#### Član 9.

Preduzeće SIMPLE STAR D.O.O. BEOGRAD, 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.

Ovlašćenja i odgovornosti

#### Član 10.

SIMPLE STAR d.o.o. evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ON LINE prodavnice u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige.

Ova evidencija sadrži podatke:

- broju primljenog Zahteva za reklamaciju;
- podnosiocu reklamacije;
- datumu prijema reklamacije;
- podatke o robi;
- kratak opis nesaobraznosti;
- zahtev iz reklamacije;
- datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- odluci o odgovoru potrošaču;
- datumu dostavljanja potrošaču ove odluke;
- ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;
- načinu i datumu rešavanja reklamacije;
- informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

**Član 11.**

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je poslovođa ON LINE prodavnice te referent za obradu reklamacija.

**Član 12.**

Postupanje suprotno odredbama ovog Pravilnika predstavlja težu povredu radne obaveze u smislu propisa kojima se uređuju radni odnosi.

Završne odredbe

**Član 14.**

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt Preduzeća SIMPLE STAR D.O.O. BEOGRAD.

**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 16.12.2021.godine.

U Beogradu, 16.12.2021. godine.

SIMPLE STAR D.O.O.

-----  
Marina Tomašević, direktor