

Direktor odnosno vlasnik _____, sa registrovanim sedištem na adresi _____, matični broj: _____, PIB: _____ (u daljem tekstu: „Prodavac“) dana _____ godine donosi sledeći:

Pravilnik

O KORIŠĆENJU PRAVA NA ODUSTANAK OD UGOVORA I REŠAVANJU REKLAMACIJA

Naziv prodavca: _____

Sedište: _____

Matični broj: _____

PIB: _____

(u daljem tekstu: „Prodavac“)

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 88/2021) i drugih važećih propisa Republike Srbije, dana _____ godine donosi se sledeći:

I UVODNE ODREDBE

Član 1

Predmet Pravilnika

Ovim Pravilnikom uređuju se prava, obaveze i odgovornosti kupaca i Prodavca u vezi sa:

- ostvarivanjem prava na odustanak od ugovora zaključenog na daljinu,
- postupkom i načinom rešavanja reklamacija,
- pravima po osnovu saobraznosti robe,
- drugim pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

Na sve odnose koji nisu uređeni ovim Pravilnikom shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon, „Sl. glasnik RS“, br. 88/2021) (u daljem tekstu: ZZZP), Zakona o obligacionim odnosima i drugih važećih propisa i akata Republike Srbije („Sl. list SFRJ“, br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, „Sl. list SRJ“, br. 31/93, „Sl. list SCG“, br. 1/2003 - Ustavna povelja i „Sl. glasnik RS“, br. 18/2020).

Član 2

Značenje izraza

U smislu ovog Pravilnika:

- **Prodavac** – pravno lice ili preduzetnik koji vrši prodaju robe putem internet prodavnice;
- **Kupac (Potrošač)** – fizičko lice koje robu kupuje radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva;
- **Internet prodaja** – prodaja robe na daljinu putem internet stranice Prodavca;
- **Roba** – odeća, bebi oprema i drugi proizvodi iz ponude Prodavca;
- **Reklamacija** – izjava Kupca kojom se ukazuje na nesaobraznost robe.

Ovlašćeno lice Prodavca – lice koje je ovlašćeno za prijem reklamacija od strane Prodavca, a koje je jasno naznačeno u objektima _____, dok se u vezi sa Internet prodajom može kontaktirati putem adrese za prijem elektronske pošte: _____ ili pozivom na broj: _____.

II ODUSTANAK OD UGOVORA

Član 3

Pravo na odustanak

Kupac ima pravo da bez navođenja razloga odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana od dana kada je roba predata u državinu Kupcu, bez navođenja razloga u skladu sa članom 28 ZZP-a.

Kupac svoje pravo na odustanak od ugovora ostvaruje popunjavanjem posebnog obrasca za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu u elektronskoj formi u gore navedenom roku.

Protekom roka iz stava 1 ovog člana, prestaje i pravo kupca na odustanak od ugovora.

Član 4

Izuzeci od prava na odustanak

Kupac nema pravo na odustanak u slučaju:

- robe izrađene po posebnim zahtevima Kupca ili personalizovane robe;
- zapečaćene robe koja se iz higijenskih razloga ne može vratiti, ukoliko je opečaćena nakon isporuke.

Član 5

Obaveze Prodavca

U slučaju blagovremenog odustanka, Prodavac je dužan da izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku, a može zadržati povraćaj dok roba ne bude vraćena.

Povraćaj se vrši istim sredstvom plaćanja koje je Kupac koristio, osim ako se strane drugačije ne dogovore.

Član 6

Obaveze Kupca

Kupac je dužan da robu vrati najkasnije u roku od 14 dana od dana slanja izjave o odustanku.

Kupac snosi neposredne troškove vraćanja robe.

Kupac odgovara za umanjenje vrednosti robe koje nastane usled rukovanja robom na način koji prevazilazi ono što je neophodno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcionalnosti robe.

Obrazac za odustanak od ugovora: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AN4aDBWNWiY1txMbsELiZiWWrVSmFvNIEQLbBye_9s/edit?gid=0#gid=0

III SAOBRAZNOST I REKLAMACIJE

Član 7

Saobraznost

Prodavac je dužan da Kupcu isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.

Roba je saobrazna ugovoru ukoliko:

- odgovara opisu datom na sajtu i poseduje svojstva robe koju je Prodavac pokazao Kupcu kao uzorak ili model;
- ima svojstva potrebna za posebnu namenu za koju je Kupac nabavlja, pod uslovom da je ta namena bila poznata Prodavcu u trenutku zaključenja ugovora;
- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- po kvalitetu, funkcionalnosti i drugim bitnim karakteristikama odgovara onome što je uobičajeno za robu iste vrste i što Kupac može osnovano da očekuje, imajući u vidu prirodu robe i javna obećanja data od strane Prodavca (npr. u oglasima, opisu proizvoda ili na deklaraciji).

Članom 50. Zakona propisane su situacije u kojima prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru.

Odgovornost prodavca odnosi se na situacije kada je nesaobraznost postojala u momentu prodaje robe bez obzira da li je prodavac to znao, zatim kada je šteta nastala nakon predaje robe kupcu ali potiče od rizika koji je postojao u momentu predaje robe kao i u slučaju kada je nesaobraznost uočljiva odmah nakon preuzimanja robe, a prodavac je izričito tvrdio da je roba saobrazna ugovoru.

Odgovornost prodavca postoji i ukoliko je nesaobraznost nastala nepravilnim pakovanjem, instalacijom ili montažom robe.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ukoliko je roba nesaobrazna ugovoru zbog nesaobraznosti samog materijala od kojeg je roba izrađena a koji je dao sam potrošač, a u trenutku zaključenja ugovora to je bilo poznato potrošaču.

Član 8

Podnošenje reklamacije

Kupac može izjaviti reklamaciju:

- elektronskim putem,
- putem obrasca na sajtu.

Kupac je dužan da dostavi dokaz o kupovini (račun, potvrdu o plaćanju ili drugi dokaz).
Originalna ambalaža nije uslov za ostvarivanje prava po reklamaciji.

Član 9

Garancija

Garancija se daje samo za proizvode iz kategorije bebi oprema, ukoliko je to predviđeno od strane proizvođača.

Garancija se ostvaruje uz:

- fiskalni račun
- garantni list

Garancija ne isključuje niti ograničava prava kupca po osnovu zakonske saobraznosti.

Član 10

Rok za odgovor

Prodavac je dužan da u roku od 8 dana od prijema reklamacije odgovori Kupcu.

Reklamacija se rešava u roku od 15 dana od dana podnošenja, osim ako se strane drugačije ne dogovore.

Član 11

Način rešavanja reklamacije

U slučaju osnovane reklamacije, Kupac može zahtevati:

- popravku,
- zamenu,
- umanjenje cene,
- raskid ugovora (ako nesaobraznost nije neznatna).

Troškove postupka reklamacije snosi Prodavac.

Član 11

Način rešavanja reklamacije

U slučaju osnovane reklamacije, Kupac može zahtevati:

- popravku,
- zamenu,
- umanjenje cene,
- raskid ugovora (ako nesaobraznost nije neznatna).

Troškove postupka reklamacije snosi Prodavac.

IV ZAVRŠNE ODREDBE

Član 12

Saobraznost

Ovaj Pravilnik objavljuje se na internet stranici Prodavca i dostupan je potrošačima pre zaključenja ugovora.

Pravilnik stupa na snagu dana _____ godine.

Za Prodavca

Ime i prezime

Direktor / Ovlašćeno lice