

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača (dalje: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, direktor Društva za proizvodnju HEDERA VITA doo Loznica , Trg Jovana Cvijića 3, Loznica, mat.broj: 20738669, PIB: 107083430 dana 17.09.2018. godine donosi sledeći:

## **PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA U ON-LINE PRODAVNICI**

### **Predmet**

#### **Član 1.**

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača za robu koja se prodaje na daljinu odnosno putem on-line prodavnice Hedera Vita na internet stranici [www.hederavita.rs](http://www.hederavita.rs) ,a radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe ugovoru, zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu potrošača.

### **Značenje izraza**

#### **Član 2.**

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeća značenja:

- "internet stranica" je [www.hederavita.rs](http://www.hederavita.rs);
- "potrošač" je fizičko lice koje kupuje robu koju prodaje prodavac na internet stranici, u svrhe koje nisu namenjene potrošačevoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba svog domaćinstva;
- "prodavac" je Hedera Vita doo koja prodaje robu koju je proizvela putem internet stranice;
- "roba" ili "proizvod" je telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima, koju prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti preko internet stranice.

## **Primena u skladu sa zakonima i drugim propisima**

### **Član 3.**

Ovaj pravilnik primenjuje se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama I drugih važećih zakona I drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, trgovina I evidentiranje prometa.

Ovaj Pravilnik ne primenjuje se na reklamacije koje se izjavljuju u prodajnim objektima prodavca niti potrošači koji kupuju robu preko on-line prodavnice mogu da izjavu reklamaciju na kupljenu robu u prodajnim objektima prodavca.

## **Posebna prava i obaveze potrošača i prodavca**

### **Član 4.**

Prodavac prodaje robu na malo potrošačima na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu I da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače, u svemu u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije.

### **Član 5.**

Prodavac prilikom prodaje robe ne sme vršiti diskriminaciju potrošača ni na koji način.

Obaveza prodavca je da potrošaču za kupljenu robu izda fiskalni račun.

### **Član 6.**

Potrošač ima pravo da kod prodavca dobije tačne, potpune I jasne informacije o osnovnim obeležjima robe, poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona, e-mail adresi, ima pravo na bezbednost, pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe iz asortimana koji se nudi, pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu I roku isporuke, pravo na reklamaciju na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima.

Prodavac ne sme obmanjivati potrošače na način da daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije ili prećutkivati podatke o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe, njenom kvalitetu i/ili kvantitetu.

## **Deklaracija i uputstvo za upotrebu i održavanje proizvoda**

### **Član 7.**

U skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa potrošača, prodavac prilikom prodaje robe preporučuje potrošaču da se pridržava deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje proizvoda, kako bi se mogla iskazati svojstva koja roba ima za redovnu ili naročitu upotrebu, u skladu sa deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu i održavanje proizvoda.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz pripadajuće deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog čuvanja i slično.

## **Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom**

### **Član 8.**

Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost robe pojavi u roku od 2 (dve) godine od trenutka prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na potrošača, koji trenutak prelaska rizika prelazi u trenutku predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač.

Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 (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.

### **Član 9.**

Nesaobraznost robe u smislu zakona I ovog pravilnika postoji ukoliko prodana roba nema svojstva neophodna za redovnu upotrebu te vrste robe a u skladu sa namenom koja je propisana na pripadajućoj deklaraciji robe.

Prodavac odgovara za nesaobraznost isporučene robe ugovoru ako:

- 1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- 2) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- 3) je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom.

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.

## **Član 10.**

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom, usled pada, izloženosti eksternim visokim ili niskim temperaturama, dejstvu vlage, nepoštovanja uputstva za upotrebu, čuvanjem i korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvima prodavca, ako nije poštovao posebna dermatološka upozorenja i upozorenja o alergijskim probama i testiranjima na sastojke proizvoda, ako je koristio proizvod sa isteklim rokom trajanja i ako ne ispunjava uslove iz člana 12. ovog Pravilnika.

### **Izjavljivanje reklamacije i evidencija o primljenim reklamacijama**

## **Član 11.**

Reklamacija se može izjaviti za svu kupljenu robu preko internet stranice prodavca popunjavanjem i dostavljanjem Reklamacionog lista koji se dostavlja potrošaču uz kupljenu robu i koji se takođe nalazi na internet stranici.

Roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama podleže reklamaciji.

### **Uslovi za rešavanje reklamacije**

## **Član 12.**

Da bi se sproveo postupak po podnetoj reklamaciji potrošača potrebno je da budu ispunjeni kumulativno sledeći uslovi i to:

- da je roba kupljena putem internet stranice prodavca;
- da je dostavljen dokaz o kupovini kao što su račun ili fiskalni račun, kopiju računa ili fiskalnog računa ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini;
- da je predata roba prodavcu koja je predmet reklamacije;
- da je prošlo manje od 2 (dve) godine od trenutka prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na potrošača.

### **Mesto i način izjavljivanja reklamacije**

## **Član 13.**

Potrošač u slučaju reklamacije je dužan da kontaktira prodavca na e-mail: [hedera.vita.online.shop@gmail.com](mailto:hedera.vita.online.shop@gmail.com) ili na telefon: +381693029993 radnim danima od 10:00-18:00, subotom od 10:00-16:00.

Nakon prijema e-maila ili telefonskog poziva prodavac organizuje i snosi troškove dostavljanja reklamirane robe i neophodnih dokumenata.

## **Postupak za rešavanje reklamacija**

### **Član 14.**

Reklamiranu robu sa neophodnom pratećom dokumentacijom u skladu sa članom 12. ovog Pravilnika potrošač zajedno sa odštampanim I popunjenim Reklamcionim listom šalje Prodavcu preko kurirske službe sa kojom prodavac ima ugovoreni odnos I podatak je objavljen u Opstim uslovima prodaje.

Kao datum od koga se računa rok za odgovor na potrošačevu reklamaciju uzima se datum kada prodavac primi pošiljku sa reklamiranom robom na adresu Trg Jovana Cvijića 3, 15000 Loznica, Srbija.

Potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti robe, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost bez naknade, zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor tj. da traži povraćaj novca.

## **Evidencija o primljenim reklamacijama**

### **Član 15.**

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je dve godine od dana podnošenja reklamacije potrošača.

Prodavac potrošaču po dobijanju reklamacionog lista sa robom I drugom pratećom dokumentacijom dostavlja najkasnije u roku od 2 radna dana na e-mail ili adresu navedenoj u Reklamacionom listu potvrdu kojom potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u ukoričenom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, saglasnost potrošača za produžavanje roka i napomene.

Lice koje je kod prodavca zaduženo za prijem reklamacija je zaduženo I za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama u koju upisuje i obrađuje one podatke o ličnosti podnosioca reklamacije koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i reklamacije, i to ime i prezime i kontakt detalje podnosioca adresa, broj telefona I e-mail. Lice zaduženo za upis podataka u ovu evidenciju prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije. Informacija o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

## **Rešavanje reklamacija**

### **Član 16.**

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovara potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok za postupanje ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

### **Član 17.**

O reklamaciji rešava ovlašćeno lice prodavca.

Ovlašćeno lice prodavca je šef odeljenja za razvoj proizvoda ili šef odeljenja prodaje.

Ovlašćeno lice prodavca ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Kada ovlašćeno lice prodavca utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, ovlašćeno lice prodavca obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

### **Član 18.**

Ako ovlašćeno lice prodavca ne može da utvrdi opravdanost reklamacije i postupi po njoj, on reklamaciju bez odlaganja prosleđuje na rešavanje Komisiji za reklamacije, koju čine tri člana koje imenuje direktor prodavca.

Ovlašćeno lice dostavlja Komisiji za reklamacije: račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa članom 12. ovog Pravilnika, reklamacioni list i robu koja je predmet reklamacije, kao i drugu odgovarajuću dokumentaciju koja je potrebna za rešavanje reklamacije.

Komisija za reklamacije ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Za potrebe donošenja odluke o reklamaciji, Komisija za reklamacije pribavlja stručni nalaz i mišljenje o robi koja je predmet reklamacije od akreditovanog tela sa kojim Prodavac ima zaključen ugovor, osim kada zbog posebno opravdanih okolnosti pribavljanje stručnog nalaza i mišljenja nije neophodno ili izvodljivo.

Kada Komisija za reklamacije utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu potrošača o rešavanju reklamacije, i o tome ga obaveštava dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju.

#### **Član 19.**

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, prodavac, odnosno Komisija za reklamacije potrošaču će postupiti na sledeći način:

1. ukoliko se potrošač opredelio da robu sa nedostatkom zameni za novu ispravnu robu, odnosno sličnu robu potrošaču se nova roba dostavlja na isti način na koji mu je dostavljena roba koja je reklamirana;
2. ukoliko se potrošač opredelio za umanjenje, odnosno korekciju cene robe razlika u ceni biće mu vraćena;
3. ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu uplaćeni iznos će mu biti vraćen uz obavezu potrošača da vrati robu odn. pravo prodavca da zadrži robu.

#### **Član 20.**

Kada ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije utvrdi da je protekao rok za reklamaciju ili da reklamacija nije opravdana, o tome obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja reklamacije.

Potrošaču se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Ovlašćeno lice prodavca, odnosno Komisija za reklamacije ovlašćeni su da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na robu nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje.

Prodavac će preporučenom poštom dostaviti robu na adresu potrošača koju je naveo u reklamacionom zahtevu. Ukoliko potrošač odbije prijem robe prodavac nije više u obavezi da pokušava isporuku.

### **Ispunjenje zahteva i produženje roka**

#### **Član 21.**

Prodavac postupa u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

### **Troškovi reklamacije**

#### **Član 22.**

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi prodavac.

### **Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi**

#### **Član 23.**

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom odeljenju zaduženom za knjigovodstvo i računovodstvo.

### **Objavljivanje i dostavljanje ovog pravilnika**

#### **Član 24.**

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se internet stranici prodavca.

#### **Član 25.**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana njegovog donošenja I primenjuje se za sve reklamacije potrošača koju robu kupuju na internet stranici prodavca počev od 25.09.2018.god.

Za Prodavca:

---

Direktor Olgica Samoilović