

**ALTAY TEXTILE AND TRADE LIMITED COMPANY d.o.o. Beograd - Vračar**  
**Kralja Milana 21, Beograd-Vračar,**  
**matični broj: 21423483,**  
**PIB: 111082240**

Na osnovu Zakona o privrednim društvima, Kerem Bolukemini, direktor privrednog društva ALTAY TEXTILE AND TRADE LIMITED COMPANY d.o.o. Beograd, donosi dana 15.12.2019. godine u Beogradu sledeći:

## **PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA**

### **I OSNOVNE ODREDBE**

#### **Član 1.**

Ovim Pravilnikom se reguliše postupak i način rešavanja reklamacije potrošača za proizvode kupljene u online prodavnici Prodavca.

### **II NESAOBRAZNOST**

#### *Definicija nesaobraznosti*

#### **Član 2.**

Zaključenjem ugovora o prodaji, Prodavac se obavezuje da isporuči saobraznu robu što znači da isporučena roba kumulativno ispunjava sledeće uslove:

- odgovara opisu koji je dao Prodavac;
- ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe.

Nesaobraznost postoji kada isporučena roba ne ispunjava gorenavedene uslove.

#### *Odgovornost za nesaobraznost*

#### **Član 3.**

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru u skladu sa odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

Prodavac odgovara za nesaobraznosti 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. 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 ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu ili instrukciji koji je dao potrošač.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

- 1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
- 2) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
- 3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

#### *Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti*

#### **Član 4.**

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio Prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjnjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjnje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Prodavac.

Za obaveze Prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, Prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahteva od Prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

#### *Rokovi i teret dokazivanja*

##### *Član 5.*

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane 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 prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Rokovi propisani u st. 1. do 3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

Dokaz o datumu prelaska rizika za robu kupljenu u online prodavnici je dokaz o preuzimanju robe.

### **III REKLAMACIJA**

#### *Dostavljanje reklamacije i potvrda o prijemu reklamacije*

##### *Član 6.*

Potrošač može da izjavi reklamaciju Prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 4. ovog Pravilnika, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Potrošač može da izjavi reklamaciju putem elektronske pošte, na adresu elektronske pošte Prodavca za prijem reklamacija: reklamacije@addaxsrbija.com, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Prodavac je dužan da potrošaču elektronskim putem, na adresu elektronske pošte potrošača sa koje je potrošač izjavio reklamaciju, potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

#### *Evidencija reklamacija*

##### *Član 7.*

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

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži naročito:

- podatke o podnosiocu reklamacije;
- datum prijema reklamacije;
- podatke o robi;
- kratkom opisu nesaobraznosti;
- 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.

#### *Odgovor na reklamaciju*

##### Član 8.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije potrošaču elektronskim putem, na adresu elektronske pošte potrošača sa koje je potrošač izjavio reklamaciju, odgovori na izjavljenu reklamaciju.

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

#### *Postupanje po reklamaciji*

##### Član 9.

Prodavac je dužan da postupi 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 kojem će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

#### *Prava potrošača u slučaju reklamacije*

##### Član 10.

Nemogućnost potrošača da dostavi ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Potrošač nema pravo da reklamira robu u slučaju isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga, odnosno u slučaju da je kupio robu koja dolazi u direktan dodir sa intimnim delovima tela kao što su na primer: čarape, donji veš, kupaće gaće i kupaći kostimi i slično.

##### Član 11.

Ako je reklamacija opravdana zbog nedostatka na proizvodu, potrošač ima pravo na:

- 1) otklanjanje nedostataka na proizvodu (popravku), bez naknade;
- 2) zamenu kupljenog proizvoda za nov proizvod, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa), čija cena ne može biti veća od maloprodajne cene reklamiranog proizvoda na dan prigovora
- 3) odgovarajuće umanjenje cene ili
- 4) raskid ugovora.

U slučaju raskida ugovora potrošač ima pravo na povraćaj novčanog iznosa na dan kupovine (iznosa navedenog na fiskalnom računu ili računu).

Potrošač nema pravo iz ovog člana ukoliko je nedostatak na robi nastao njegovom krivicom.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga, odnosno u slučaju da je kupio robu koja dolazi u direktan dodir sa intimnim delovima tela kao što su na primer: čarape, donji veš, kupaće gaće i kupaći kostimi i slično.

### *Komisija za rešavanje reklamacije*

#### Član 12.

Ako je reklamacija potrošača neopravdana na osnovu procene od strane Komisije za rešavanje reklamacije koju imenuje direktor proizvođača proizvoda odnosno angažovanog stručnog lica za procenu opravdanosti reklamacije (Jugoinspekt d.o.o), ovlašćeno lice je u obavezi da potrošaču vrati proizvod i pisano obaveštenje o razlozima neosnovanosti reklamacije.

#### Član 13.

Svaki zaposleni kod Prodavca je dužan da reklamaciju koju je primio dostavi Komisiji za rešavanje reklamacije istog, a najkasnije narednog dana od dana prijema reklamacije.

Komisija je dužna da u roku od 3 dana donese odluku o reklamaciji.

Komisija je ovlašćena da u složenim slučajevima zatraži stručno mišljenje Jugoinspekt d.o.o, ili proizvođača pri čemu mora voditi računa o poštovanju roka iz člana 5. ovog Pravilnika.

### **IV PROIZVODI SA NEDOSTATKOM**

#### Član 14.

Ukoliko Prodavac prodaje proizvod sa nedostatkom, dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda, da smanji cenu proizvoda u zavisnosti od vrste i obima nedostatka i da upozori potrošača na te nedostatke.

Prodavac je dužan da na proizvodu sa nedostatkom istakne jasno i vidljivo obaveštenje o sniženoj ceni, o nedostatku proizvoda i o isključenju odgovornosti prodavca za taj nedostatak. Navedeni proizvodi ne podležu mogućnosti reklamacije od strane potrošača.

### **V IZMENE PRAVILNIKA**

#### Član 15.

Prodavac zadržava pravo da vrši izmene i dopune ovog Pravilnika u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja i svojom poslovnom politikom u okvirima Zakona o zaštiti potrošača.

Prodavac se obavezuje da korisnika na pogodan način obavesti o izmenama ovog Pravilnika uslova, osam dana pre stupanja izmena na snagu.

### **VII VAŽENJE PRAVILNIKA**

#### Član 16.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja i primenjivaće se od 01.01.2020. godine.

---

Kerem Bolukemini, direktor privrednog društva  
ALTAY TEXTILE AND TRADE LIMITED COMPANY d.o.o. Beograd