

# **PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM INTERNET PRODAVNICE**

Privredno društvo BJN d.o.o. Beograd, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacija potrošača koji je robu kupio putem internet sajta [www.danjohn.rs](http://www.danjohn.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 uputstava 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 uzroka koji je postojao pre toga. 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. 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 greškom").

## **III NESAOBRAZNOST ROBE**

Član 3.

Nesaobraznost robe u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodata roba nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom deklaracijom.

Prodavac ne snosi odgovornost za nesaobraznost i ne pokriva nedostatke, oštećenja i kvarove nastale usled nepravilnog i nestručnog rukovanja robom.

Član 4.

BJN d.o.o. potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. BJN 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 isključivo utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj deklaraciji.

## Član 5.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač nakon što obavesti 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 prodavac 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:

- Nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku.
- Ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku.
- Opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene.
- 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:

- Vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru.
- Značaj saobraznosti u konkretnom slučaju.
- Da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje 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 robe 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, on ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem cene ili da izjavi da raskida ugovor, a otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Potrošač neće zloupotrebljavati svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, biće dužan da prodavcu nadoknadi svaku štetu koju mu je time prouzrokovao. Prodavac će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju je potrošač istakao i ako utvrdi da je potrošač i pored nepostojanja neosaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuo ugovor, od potrošača će tražiti nadoknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

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

Momenat prelaska rizika sa prodavca na potrošača je momenat predaje robe potrošaču ili licu koje je potrošač ovlastio za preuzimanje robe u njegovo ime.

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.

## **IV USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI**

Član 6.

Privredno društvo BJN d.o.o Beograd je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- BJN d.o.o. Beograd prodavac reklamirane robe;
- roba kupljena preko internet sajta [www.danjohn.rs](http://www.danjohn.rs);
- od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine. - potrošač priložio fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini

## **V POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJA**

Član 7.

Prodavac se obavezuje da će isporučiti robu sa kompletnom dokumentacijom.

Roba koja se šalje na reklamaciju poštom ili paketnom distribucijom mora biti propisno zapakovana. Svi proizvodi koji su na ovaj način prodavcu dostavljeni, a koji nisu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja samog proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane prodavca, već će biti vraćeni pošiljaocu o njegovom trošku. Prodavac ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda koja nastanu u toku transporta na ili sa adrese potrošača.

Saobraznost ne pokriva nedostatke, oštećenja i kvarove nastale nepravilnim i nestručnim rukovanjem proizvodom.

Pravo na saobraznost potrošač gubi i u slučaju neovlašćenog popravljanja proizvoda kao i popravljanjem od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od strane prodavca.

1. Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem reklamacionog lista koji preuzima na internet sajtu [www.danjohn.rs](http://www.danjohn.rs). U reklamacioni list 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)

- 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

2. Potpisom na reklamacionom listu, 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 reklamacionom listu potrošač takođe potvrđuje:

- da je saglasan da prodavac potvrdu o prijemu reklamacionog lista i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u reklamacionom listu;
- da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacije.

3. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim reklamacionim listom, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu: Prodavnica "Dan John" TC BIG, Sentandrejski put 11, 21000 Novi Sad, sa naznakom za Dan John Internet prodavnicu.

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 Privredno društvo BJN d.o.o. primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

4. Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u reklamacionom listu dostavlja potvrda o prijemu dokumentacije i reklamirane robe.

5. Reklamirana roba se prosleđuje ovlašćenoj laboratoriji za ispitivanje kvaliteta (Laboratorija);

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 uzroke koji su do nesaobraznosti doveli;

8. Izveštaj o ispitivanju laboratorija, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja Privrednom društvu BJN d.o.o. Beograd;

9. Na osnovu izveštaja o ispitivanju Privredno društvo BJN d.o.o. Beograd donosi odluku po podnetoj reklamaciji:

9.1. 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.

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 pisano obaveštenje 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 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 činjenice da odbija prijem pošiljke.

## **VI ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI**

Član 8.

BJN d.o.o. 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 primerenom roku kako je isti definisan u samom Zahtevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Stoga će potrošač svoju saglasnost dati u najkraćem mogućem roku od momenta prijema odgovora prodavca na reklamaciju, kako bi prodavac mogao da reši reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje saglasnosti potrošača smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih prodavac nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u zakonskom roku.

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, koju će potrošač dati u najkraćem mogućem roku. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

## **VII PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE**

### **Član 9.**

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 (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), BJN d.o.o. će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u reklamacionom listu, a u skladu sa odredbom čl.52. Zakona o zaštiti potrošača.

### **Član 10.**

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 kupoprodajne cene za predmetnu robu.

### **Član 11.**

BJN d.o.o. Beograd, je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.52. Zakona o zaštiti potrošača te odredbe čl.7. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

## **VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA**

### **Član 12.**

BJN d.o.o. evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou INTERNET prodavnice u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige.

## **IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOST**

### **Član 13.**

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je poslovođa/rukovodilac internet prodavnice te referent za obradu reklamacija.

### **Član 14.**

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

## **X ZAVRŠNE ODREDBE**

Član 15.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt BJN d.o.o. Beograd.

Član 16.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem Internet prodavnice počev od 10.01.2020. godine.

U Beogradu, 10.01.2020. godine.

BJN d.o.o.