Na osnovu člana 56. a u vezi sa Članom 52. Zakona o zaštiti potrošača (Sl. glasnik" RS, br. 62/2014, 6/2016 i 44/2018) i čl. 32. Osnivačkog akta Privrednog društva **Dreamy Gift Shop**, **Karađorđeva 117, 14000 Valjevo**, dana **06.09.2019**. godine donosi

PRAVILNIK

O ZAŠTITI POTROŠAČA I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

I - Uvodne odredbe

Član 1.

Pravilnikom o zaštiti potrošača i postupku rešavanja reklamacija (u daljem tekstu: Pravilnik) definišu se osnovna prava i obaveze po osnovu kupovine robe od strane potrošača (u daljem tekstu: Potrošači) u maloprodajnim objektima i preko elektronske prodavnice ili platforme privrednog društva **Dreamy Gift Shop**, **Karađorđeva 117, 14000 Valjevo** (u daljem tekstu: Prodavac) i uređuju uslovi, rokovi i način izjavljivanja, kao i postupak rešavanja reklamacija.

Član 2.

Potrošač je svako fizičko lice koje kupuje robu u maloprodajnim objektima ili preko elektronske prodavnice ili platforme Prodavca, u svrhu koja nije namenjena njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Član 3.

Pod robom u smislu Pravilnika, podrazumeva se sva roba koju Prodavac stavlja u promet na malo u okviru svoje redovne delatnosti.

Odredbe ovog Pravilnika se neće primenjivati prilikom kupovine robe sa oznakom "roba sa nedostatkom".

II - Osnovna prava i obaveze

Član 4.

Potrošač ima pravo na pravnu sigurnost i informisanost, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju i pravo na naknadu štete, u skladu sa zakonom, drugim propisom i ovim Pravilnikom.

Prodavac je dužan da Potrošaču pruži tačne i potpune informacije o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe - prema deklaraciji, o stvarnim svojstvima, osobinama tj. obeležjima robe, prodajnoj ceni, načinu plaćanja i drugim informacijama u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima.

Prodavac ne sme obmanjivati Potrošače pružanjem netačnih, nepotpunih, nejasnih ili dvosmislenih informacija.

Prodavac je dužan da Potrošača obavesti o načinu i mestu prijema reklamacija, isticanjem obaveštenja na prodajnom mestu i elektronskoj prodavnici ili platformi, kao i da obezbedi dostupnost lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Član 5.

Prodavac je dužan da za prodatu robu Potrošaču izda račun, koji sadrži naročito naziv, adresu i druge podatke koji su značajni za utvrđivanje identiteta Prodavca, podatke o prodatoj robi, konačnu prodajnu cenu, datum izdavanja računa, odnosno sve podatke u skladu sa važećim propisima.

Član 6.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava naznačenih na deklaraciji u pogledu upotrebe robe i njenog održavanja.

Član 7.

Prodavac je dužan da isporuči Potrošaču robu saobraznu ugovoru.

Roba je saobrazna ugovoru ako:

1. odgovara opisu koji je dao Prodavac ili ima svojstva robe koju je Prodavac pokazao Potrošaču kao uzorak ili model,
2. ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Potrošač nabavlja a koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u trenutku kupovine,
3. ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste,
4. 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 data od strane Prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Pod redovnom upotrebom robe podrazumeva se namenska upotreba, njeno održavanje i postupanje u svemu prema deklaraciji proizvođača.

Član 8.

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 ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

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 objavijena ispravka obećanja;

3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

III - Uslovi, rokovi i način izjavijivanja reklamacija

Član 9.

Potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju Prodavcu radi ostvarivanja svojih prava po osnovu saobraznosti robe, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, a na način i po postupku predviđenim Pravilnikom.

Član 10.

Potrošač ima pravo na reklamaciju iz razloga navedenih u članu 9. Pravilnika, čim je otkrio nesaobraznost robe a najkasnije u roku od 2 godine od dana prelaska rizika na Potrošača, odnosno preuzimanja robe od strane Potrošača.

Ako je nesaobraznost nastala u prvih 6 meseci od trenutka prelaska rizika na Potrošača pretpostavlja se da je postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom odredene nesaobraznosti.

Ukolko je nesaobraznost nastala nakon isteka roka od 6 meseci od trenutka prelaska rizika na Potrošača, teret dokazivanja prelazi na Potrošača, pa on mora dokazati da je roba bila nesaobrazna u momentu prelaska rizika, podnošenjem odgovarajućeg dokaza.

IV - Postupak izjavijivanja i rešavanja reklamacija

Član 11.

Potrošač može izjaviti reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je robu kupio, odnosno drugom mestu koje je odredeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.) i reklamirane robe.

Reklamacije po osnovu kupovine na daljinu preko interneta (elektronska prodavnica / platforma), izjavljuju se po pravilu pismenim putem, na obrascu koji će Prodavac obezbediti za preuzimanje na svom prodajnom mestu ili sajtu a koji se potom, sa robom i dokazima o kupovini, dostavija putem pošte na adresu sedišta Prodavca: **Karađorđeva 117, 14000 Valjevo**, primalac- lice ovlašćeno za prijem reklamacija.

Potrošač je dužan da prilikom izjavljivanja reklamacije ili neposredno po izjavljivanju, dostavi sve podatke potrebne za rešavanje reklamacije (svoje kontakt podatke, podatke o robi, razlog reklamacije i predlog za rešavanje), kao i reklamiranu robu a na zahtev Prodavca i račun odnosno drugi odgovarajući dokument koji dokazuje da je roba kupljena u datom maloprodajnom objektu ili preko elektronske prodavnice/platforme, koji sadrži sve podatke koji su potrebni za evidentiranje reklamacije u skladu sa Pravilnikom. U protivnom, Prodavac neće moći da postupi po zahtevu Potrošača.

Član 12.

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

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluči o odgovoru potrosaču, 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.

Član 13.

Za prijem reklamacije i unošenje podataka u knjigu evidencija i njihovu tačnost odgovara poslovođa maloprodajnog objekta, odnosno lice koje radi kao administrator elektronske prodavnice.

U slučaju prestanka rada maloprodajnog objekta ili elektronske prodavnice u kojoj je obavljena kupovina, Potrošač može izjaviti reklamaciju i u drugom maloprodajnom objektu ili elektronskoj prodavnici Prodavca, u kome se prodaje roba iste marke i vrste.

Član 14.

Ovlašćeno lice za prijem reklamacije nakon prijema reklamacije izjavljenje u skladu sa Članom 11. Pravilnika i njenog evidentiranja u knjigu reklamacija, predaje Potrošaču pisanu potvrdu o primljenoj reklamaciji, sa rednim brojem pod kojim je zavedena ili mu je dostavlja elektronskim putem.

Član 15.

Reklamacije razmatra i o njihovoj osnovanosti odlučuje direktor ili lice koje on ovlasti.

Za razmatranje i odlučivanje o reklamacijama direktor može osnovati i Komisiju.

Ukoliko je za odlučivanje o reklamaciji potrebna stručna ekspertiza ovlašćeno lice za rešavanje reklamacija ili Komisija, obratiće se odgovarajućoj ustanovi za ispitivanje kvaliteta robe i u skladu sa dobijenim izveštajem, doneti svoju odluku.

Nakon razmatranja reklamacije direktor maloprodaje, odn. ovlašćeno lice, donosi odluku kojom može usvojiti reklamaciju, ukoliko se prema svim dokazima utvrdi da je osnovana ili je odbiti, kao neosnovanu.

Član 16.

Potrosaču se najkasnije u roku od osam dana od podnošenja reklamacije dostavlja odgovor na reklamaciju, u pisanoj formi, na adresu prebivališta, preporučeno poštom, ili elektronskim putem.

Odgovor na reklamaciju Potrošaču u navedenom roku dostavlja lice oviašćeno za odlučivanje o reklamaciji kod Prodavca i isti mora da sadrži odluku da li je prihvaćena reklamacija, izjašnjenje o zahtevu Potrošača i konkretan predlog i rok Za rešavanje koji ne moze biti duzi od 15 dana, od dana podnoženja reklamacije. Ukoliko se Potrošač saglasio o roku i načinu rešavanja reklamacije, Prodavac je dužan da postupi u skladu sa istim a u slučaju bilo kakve objektivne nemogućnosti da udovolji zahtevu Potrošača u dogovorenom roku, Prodavac je dužan da obavesti Potrošača i predloži drugi rok, kao i da dobije njegovu saglasnost, koja se evidentira u knjizi reklamacija.

Član 17.

U slučaju utvrdene nesaobraznosti i usvajanja reklamacije Potrošač ima pravo da bira izmedu sledećih rešenja:

1) otklanjanje nesaobraznosti, bez naknade, opravkom ili zamenom kupljene robe za novu robu odgovarajuće marke (modela, tipa); ili

2) umanjenje cene ili raskid ugovora i vraćanje plaćenog iznosa kuporodajne cene i to u visini maloprodajne cene robe na dan kupovine — pod uslovom da otklanjanje

nesaobraznosti na navedeni način nije moguće ili nije izvršeno ili se ne moze izvršiti u primerenom roku ili se ne može izvršiti bez značajnijih neugodnosti za Potrošača zbog prirode robe i njene namene ili ukoliko bi otklanjanje opravkom ili zamenom predstavijalo nesrazmerno opterećenje za Prodavca.

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 mora se izvrsiti 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, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost Potrošača.

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

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

Član 18.

Pozitivno rešenje reklamacije, ukoliko je izdata nova roba ili dat nalog za umanjenje cene ili povraćaj novca, dostavija se sa odgovarajućim razduženjem maloprodajnom objektu i računovodstvu Prodavca.

V - Prelazne i završne odredbe

Član 19.

Na sve odnose koji nisu uređeni ovim Pravilnikom shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama i drugih važećih zakona i propisa kojima se ureduje evidentiranje prometa i trgovina, kao i drugih važećih zakona i propisa.

Član 20.

Nadzor nad primenom Pravilnika vrši direktor Prodavca.

Član 21.

Izmene i dopune Pravilnika vrše se po postupku za njegovo donošenje.

Član 22.

Pravilnik stupa na snagu i primenjuje se danom donošenja.