

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Na osnovu člana 56. Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: „**Zakon**“), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, direktor privrednog društva INTERNATIONAL PROPERTY MANAGEMENT DOO BEOGRAD (VOŽDOVAC), matični broj: 20473240, dana 08.05.2017.godine donosi:

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva International Property Management d.o.o (u daljem tekstu: „**Prodavac**“), radi ostvarivanja prava potrošača po osnovu saobrazosti usluge, i 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:

- "potrošač" je fizičko lice koje pribavlja usluge koje pruža Prodavac ili treće lice po ovlašćenju Prodavca, u svrhe koje nisu namenjene potrošačevoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva;
- "ovlašćeno lice Prodavca" je direktor Prodavca, kao i svako drugo lica koje Prodavac ovlasti da preduzima pravne i faktičke radnje u interesu, za račun i u ime Prodavca, tj. koje se odnose usluge koje se pružaju potrošačima.

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.

Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 4

Potrošač ima pravo da se lično ili upitom preko elektronske pošte Prodavca obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom. Adresu elektronske pošte za kontakt koja glasi: office@ipm.rs. Prodavac objavljuje na svojoj internet stranici i čini dostupnom potrošačima na drugi način.

Prodavac obaveštava potrošača na valjan način o obimu, uslovima, roku i načinu reklamacije usluge, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi, odredbama zakona koje se odnose na reklamaciju i ovom pravilniku.

Prodavac na prodajnom mestu ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 5

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na uslužnom mestu, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da kao dokaz dostavi na uvid račun ili fiskalni račun, kopiju računa ili fiskalnog računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Član 6

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prodavac potrošaču izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u tri primerka, i to jedan primerak za prodajni objekat, jedan primerak za potrošača i jedan primerak za Komisiju za reklamacije, ako ova komisija bude rešavala reklamaciju.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o usluzi, 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 upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama upisuje u ovu evidenciju 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. 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. Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo (Prilog 1).

IV. REŠAVANJE REKLAMACIJA

Odgovor na reklamaciju

Član 7

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 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 ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja reklamacije.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca

Član 8

O reklamaciji rešava ovlašćeno lice Prodavca.

Ovlašćeno lice Prodavca ispituje reklamaciju, razmatra 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.

Prihvatanje reklamacije

Član 9

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, ovlašćeno lice Prodavca, može dati predlog za:

- izvršenje saobrazne usluge;
- umanjenje, odnosno korekciju cene usluge;
- raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu uslugu.

Postupanje u slučaju kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije

Član 10

Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, ovlašćeno lice Prodavca će, u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Neprihvatanje reklamacije

Član 11

Kada ovlašćeno lice Prodavca 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 i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

Ispunjenje zahteva i produženje roka

Član 12

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 13

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Prodavac.

Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi

Član 14

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom prodajnom objektu i službi zaduženoj za knjigovodstvo i računovodstvo.

V. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Objavljivanje i dostavljanje ovog pravilnika

Član 15

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca i u sedištu Prodavca.

Stupanje na snagu

Član 16

Ovaj pravilnik stupa na snagu 08.05.2017. godine.

Direktor, Ivan Živanović