

Direktor odnosno vlasnik Trgovinske komisije uslužne radnje Elegant, Kraljevo, sa registrovanim sedištem na adresi Beogradska 10, Kraljevo, matični broj:55480834 , PIB: 101248994 (u daljem tekstu:

„**Prodavac**”) dana 12.01.2024. godine donosi sledeći:

PRAVILNIK O KORIŠĆENJU PRAVA NA ODUSTANAK OD UGOVORA I REŠAVANJU

REKLAMACIJA

I UVODNE ODREDBE

Predmet Član 1

Ovim Pravilnikom uređuju se prava, obaveze i odgovornost kupaca robe iz asortimana Prodavca, kao i

prava, obaveze i odgovornost Prodavca, a sve u vezi sa uslovima i načinom rešavanja reklamacija/zahteva u slučaju nesaobraznosti isporučene robe ili odustanka od kupovine predmetne robe, kao i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: „**Pravilnik**“).

Na sve odnose koji nisu uređeni ovim Pravilnikom shodno se primenjuju

odredbe Zakona o zaštiti potrošača (*"Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon*) (u daljem tekstu: **ZZP**), Zakona o obligacionim

odnosima i drugih važećih propisa i akata Republike Srbije (*"Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93, "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja i "Sl. glasnik RS", br. 18/2020*).

Značenje pojedinih izraza

Član 2

„**Prodavac**“ – Trgovinska komisions uslužna radnja Elegant, Kraljevo, čija je osnovna delatnost trgovina kućnim tekstilom i modnim tkaninama na malo i veliko, u svojim maloprodajnim objektima i putem svoje internet stranice (u daljem tekstu: „**roba**“);

„**Kupac**“ – potrošač u smislu ZZP-a, odnosno fizičko lice koje kupuje robu iz asortimana Prodavca radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva, odnosno u druge svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

„**Maloprodaja**“ – trgovina na malo, odnosno prodaja robe Kupcima radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva, i to u maloprodajnim objektima Prodavca;

„**Internet prodaja**“ – online prodaja koja se smatra prodajom robe na daljinu u smislu ZZP-a, a koja se odvija putem internet stranice Prodavca na adresi elegant-home.rs;

„**Deklaracija**“ - sadrži podatke o nazivu i vrsti robe, sastavu i količini, kao i druge podatke u skladu sa posebnim propisima i prirodom robe, podatke o proizvođaču, zemlji proizvodnje, odnosno uvoza, uvozniku, kvalitetu (klasi), upozorenje o eventualnoj opasnosti/štetnosti robe, kao i podatke o njenoj nameni i upotrebi uz detaljan opis mera za pravilno održavanje robe. Prodavac jasno ističe ove podatke na samoj robi i na njenom pakovanju, i na taj način preporučuje Kupcu da se pridržava uputstava za upotrebu i održavanje, u skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa Kupca; „**Originalna ambalaža**“ – pakovanje i prepakivanje robe na način kojim se obezbeđuje očuvanje saobraznosti, higijenske ispravnosti i kvaliteta robe;

„**Ovlašćeno lice Prodavca**“ – lice koje je ovlašćeno za prijem reklamacija od strane Prodavca, a koje je jasno naznačeno u objektima Maloprodaje, dok se u vezi sa Internet prodajom može kontaktirati putem adrese za prijem elektronske pošte: elegant.zavese@gmail.com ili pozivom na broj: [065/4209966](tel:0654209966).

II ODUSTANAK OD UGOVORA

Pravo na odustanak od ugovora

Član 3

Kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno putem Internet prodaje u roku od 14 dana od dana kada je predmetna roba dospela u njegovu državinu, bez navođenja razloga u skladu sa članom 28 ZZP-a.

Kupac svoje pravo na odustanak od ugovora ostvaruje popunjavanjem posebnog obrasca za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu u elektronskoj formi u gore navedenom roku. Protekom roka iz stava 1 ovog člana, prestaje i pravo kupca na odustanak od ugovora.

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora

Član 4

Prava iz člana 3 ovog Pravilnika, a koja se odnose na jednostrani odustanak od ugovora, neće imati Kupac u slučaju isporuke:

- Robe koja je proizvedena prema posebnim zahtevima Kupca ili personalizovana na drugi način, i
- Robe koja je zapečaćena i koja se ne može vratiti iz higijenskih razloga, a koja je otpečaćena nakon isporuke.

Obaveze Prodavca u vezi sa odustankom od ugovora

Član 5

Ako Kupac blagovremeno iskoristi svoje pravo iz člana 3 Pravilnika, smatraće se da ugovor o prodaji robe nije ni zaključen.

U slučaju iz stava 1 ovog člana, Prodavac je dužan da po prijemu robe bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od Kupca, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 5 dana od dana kada je primio predmetnu robu, odnosno robu koju Kupac vraća.

Prodavac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je Kupac koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se Kupac nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da Kupac zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.

Izuzetno od stava 2 ovog člana, Prodavac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva Kupca za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio Prodavac.

Odgovornost Kupca u vezi sa odustankom od ugovora

Član 6

Kupac je dužan da vrati robu Prodavcu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Kupac je dužan da robu vrati u njenoj Originalnoj ambalaži, uz prateći dokaz o njenoj kupovini (račun i slično).

Kupac samostalno i isključivo snosi direktne troškove vraćanja robe, koju može da vrati Prodavcu na adresu sedišta : Beogradska 10, 3600 Kraljevo.

Kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica upotrebe robe na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Srazmerni iznos koji Kupac treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom.

III REKLAMACIJE

Obaveštavanje Kupca o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 7

Kupac ima pravo da se lično u prodajnom objektu ili upitom preko elektronske pošte Prodavca obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom.

Pravo iz stava 1 člana 7 Internet kupac ostvaruje putem adrese za prijem elektronske pošte:

elegant.zavese@gmail.com ili pozivom na broj: [065/4209966](tel:0654209966), a kupac u

Maloprodaji putem adrese za prijem elektronske pošte:

elegant.zavese@gmail.com ili pozivom telefona [036/333660](tel:036333660)

Prodavac obaveštava Kupca na valjan način o obimu, uslovima, roku i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi, odredbama ZZP-a koje se odnose na reklamaciju i ovom Pravilniku.

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

Saobraznost

Član 8

Prodavac je dužan da isporuči Kupcu robu koja je saobrazna ugovoru, s tim što se saobraznost robe pretpostavlja:

- Ako odgovara opisu koje je dao Prodavac i ako ima svojstva robe koju je Prodavac pokazao Kupcu kao uzorak ili model;

- Ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Kupac nabavlja, ako je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključivanja ugovora;
- Ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- Ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i onome što Kupac može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane Prodavca, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na Originalnoj ambalaži.

Pojam reklamacije

Član 9

Pod reklamacijom se u smislu ovog Pravilnika i ZZP-a podrazumeva izjava koju Kupac ističe u vezi sa postojanjem nesaobraznosti robe sa svojstvima koja su navedena u pripadajućoj Deklaraciji, a koju je Kupac uočio i o kojoj je obavestio Prodavca.

Kupac je dužan da se pridržava svih uputstava iz pripadajuće Deklaracije u pogledu namenske upotrebe robe i njenog održavanja.

Kupac ima pravo da kupljenu robu reklamira Prodavcu, ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od 2 godine od trenutka predaje robe Kupcu odnosno licu koje je Kupac odredio.

Ako nesaobraznost nastane u periodu od 6 meseci od predaje robe licima iz stava 4 ovog člana, pretpostavlja se da je ona postojala u trenutku prelaska rizika sa Prodavca na Kupca.

Nesaobraznost robe i odgovornost Prodavca

Član 10

Nesaobraznost robe postoji ukoliko roba nema svojstva neophodna za redovnu upotrebu robe te vrste, sve u skladu sa namenom koja je definisana Deklaracijom. Prodavac odgovara za nesaobraznost isporučene robe ukoliko:

- je ona postojala u času prelaska rizika na Kupca, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost Prodavac znao;
- se pojavila posle prelaska rizika na Kupca, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na Kupca;
- je Kupac mogao lako uočiti, ukoliko je Prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru. Prodavac potvrđuje da je sva roba koja se prodaje u Maloprodaji ili putem Internet prodaje kod Prodavca, u svemu saobrazna pratećoj Deklaraciji i da ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa Deklaracijom.

Roba za koju se može izjaviti reklamacija

Član 11

Reklamacija se može izjaviti u odnosu na svu robu koja se nudi u Maloprodaji ili putem Internet prodaje, osim u odnosu na robu za koju je ovim Pravilnikom utvrđeno da se ne može reklamirati.

Roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama podleže reklamaciji.

Reklamaciji zbog nedostataka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom" ili "Feler".

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 12

Kupac može da izjavi reklamaciju u objektu Maloprodaje u kom je roba kupljena, ili putem adrese za prijem elektronske pošte: elegant.zavese@gmail.com ili pozivom na broj: [065/4209966](tel:0654209966), a kada je u pitanju Internet prodaja, popunjavanjem obrasca zahteva za reklamaciju koji se nalazi na sajtu elegant-home.rs

Prodavac je dužan da sprovede postupak po podnetoj Reklamaciji kupca pod sledećim uslovima:

- Roba mora biti kupljena u objektima Maloprodaje Prodavca, ili putem Internet prodaje kod Prodavca;
- Potrebno je da je reklamacija izjavljena u vreme kada je od datuma prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na Kupca (od datuma kada je roba prešla u državinu Kupca/lica koje je odredio Kupac) proteklo manje od 2 godine;
- Kupac je obavezan da kao dokaz o kupovini dostavi na uvid račun ili fiskalni račun, kopiju računa ili fiskalnog računa, slip, 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.

Uz reklamaciju, Kupac predočava, odnosno predaje robu koja je predmet reklamacije.

Nemogućnost Kupca da dostavi Prodavcu Originalnu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije.

Kupac nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako ne ispunjava neki od uslova iz stava 2. ovog člana.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Član 13

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine, u skladu sa ZZP-om, računajući od dana podnošenja reklamacija Kupca.

Prodavac Kupcu 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 dva primerka, i to jedan primerak za Prodavca i jedan primerak za Kupca.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom ili papirnom 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 Kupcu, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio Kupac, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, saglasnost Kupca za produžavanje roka i napomene.

Ovlašćeno lice 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 Kupca.

Ovlašćeno lice Prodavca u ovu evidenciju prethodno, u skladu sa odredbama

Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (*"Sl. glasnik RS", br. 87/2018*), obaveštava

Kupca 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.

Odgovor na reklamaciju

Član 14

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema popunjenog obrasca zahteva za reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovara Kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Prodavca na reklamaciju Kupca sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Kupca i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja zahteva iz stava 1 ovog člana, ukoliko se Kupac i Prodavac nisu saglasili drugačije.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca

Član 15

O reklamaciji rešava Ovlašćeno lice Prodavca.

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 Kupca i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, ovlašćeno lice Prodavca obaveštava Kupca dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju ili usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

Prihvatanje reklamacije

Član 16

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

- otklanjanje nedostatka robe;
- zamenu robe sa nedostatkom za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (modela, tipa) ili sličnu robu;
- umanj enje, odnosno korekciju cene robe;
- raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu.

Kupac ne može da koristi opciju iz stava 1 tačke 4 ovog Pravilnika, odnosno ne može da raskine ugovor, ukoliko je nesaobraznost robe neznatna

Postupanje u slučaju kada Kupac odbije predlg rešavanja reklamacije

Član 17

Kada Kupac odbije predlog rešavanja reklamacije, Ovlašćeno lice Prodavca će, u skladu sa ZZP-om i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa Kupcem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Neprihvatanje reklamacije

Član 18

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

Kupcu se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Ovlašćeno lice Prodavca ovlašćeno je da ne prihvati reklamaciju Kupca kada utvrdi da je nedostatak na robi nastao krivicom Kupca, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz Deklaracije, odnosno upotrebom robe suprotno uputstvima iz Deklaracije.

Ako Kupac nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili ličnog kontakta u roku od 5 radnih dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, Ovlašćeno lice Prodavca će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu Kupca, koju je naveo u zahtevu za reklamaciju.

U slučaju dva neuspešna pokušaja dostave, Prodavac nije u obavezi da pokuša novu isporuku.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćene institucije

Član 19

Ukoliko Prodavac nije prihvatio reklamaciju u smislu člana 18, a Kupac smatra da roba ispunjava uslove iz člana 10 i 11 ovog Pravilnika, Prodavac može pružiti Kupcu mogućnost podnošenja novog zahteva za reklamacije koji će, zajedno sa predmetnom robom, biti prosleđen na odlučivanje ovlašćenoj/licenciranoj instituciji

odnosno sertifikovanoj laboratoriji na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: Ovlašćena institucija).

Ova mogućnost se pruža Kupcu na njegov izričit zahtev, a kako bi treće stručno lice donelo svoju odluku o opravdanosti reklamacije Kupca.

Nakon sprovedenog ispitivanja Ovlašćena institucija će dostaviti Prodavcu izveštaj o ispitivanju/kontroli robe u kome će detaljno biti navedeni rezultati ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, kao i eventualni uzroci koji su do nje doveli.

Ukoliko dostavljeni izveštaj Ovlašćene institucije ne bude u saglasnosti sa odlukom Prodavca u odnosu na konkretnu reklamaciju, Prodavac će svoju odluku promeniti, odnosno predmetnu reklamaciju usvojiti i postupiti u skladu sa odredbama člana 16 ovog Pravilnika.

Troškovi reklamacije

Član 20

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Prodavac.

IV ZAVRŠNE ODREDBE

Stupanje na snagu

Član 21

Ovaj Pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca, i to na adresi elegant-home.rs

Ovaj Pravilnik, kao i izmene i dopune istog, dostavljaju se i u sve objekte Maloprodaje Prodavca, gde će kupci takođe moći da ga pročitaju.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu dana 12.01.2024. godine.

Za Trgovinsku komisiono uslužnu radnju Elegant

Direktor/Vlasnik