

U skladu sa članom 13. stav 1. tačka 6) čl. 27 stav 1 tačka 1 i članom 50-53, 56. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon i 44/2018- dr.zakon) Dragana D Cosmetics 2012 d.o.o. Beograd – Stari Grad, Ul. Kondina 1A, 11000 Beograd, Republika Srbija. matični broj: 20803126, PIB: 107440643, (u daljem tekstu: Prodavac) dana 08.12.2022. godine donosi sledeći:

PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA

Član 1.

Ovim Pravilnikom se reguliše postupak, način i uslovi rešavanja reklamacije potrošača za proizvode kupljene u online prodavnici Prodavca DRAGANA D COSMETICS 2012 D.O.O.

Član 2. Definicija nesaobraznosti

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 gore navedene uslove.

Član 3. Odgovornost za nesaobraznost

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

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- je 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 je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja. Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora kupcu 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 potrošaču.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

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

Član 4. Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti robe.

Kupac ima pravo da bira da nesaobraznost robe prodavac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, kupac 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 kupca 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 umanjenjem 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 kupca.

Kupac 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 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 robu zameni, ili pravo na umanjenje cene ili raskid ugovora. 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.

Član 5. Rokovi i teret dokazivanja

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

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na kupca, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Rokovi propisani u st. 1. i 2. 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.

Član 6. Postupak, dostavljanje reklamacije i potvrda o prijemu reklamacije

Kupac izjavljuje reklamaciju prodavcu zbog nesaobraznosti robe kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka na sledeći način

- preuzimanjem **obrasca za reklamaciju**, koji će elektronski popuniti sa opisom nesaobraznosti i uz obrazac poslati dokaze o nesaobraznosti u vidu fotografije i slično, na mejl službi zaduženoj za prijem i odlučivanje o reklamacijama reklamacije@myolift.rs
- Nakon što kupac prijavi reklamaciju elektronskim putem ovlašćeno lice za reklamacije kod prodavca će kupcu bez odlaganja takođe elektronskim putem da potvrdi prijem reklamacije, istu zavede kao i da obavesti kupca o izjavljenoj reklamaciji i ishodu reklamacije u roku od 8 dana od njenog prijema.
- Prodavac preuzima obavezu da sam po prijemu reklamacije preuzme robu koja je predmet reklamacije **preko kurirske službe DailyExpress**. Ukoliko kupac ipak samoinicijativno pošalje robu nazad prodavcu, prodavac nije dužan da mu nadoknadi taj trošak.
- Za sve informacije i dodatnu pomoć u pogledu reklamacija kupci se mogu obratiti licu zaduženom za reklamacije u sedištu prodavca, na telefon (060) 048 90 60

Član 7. Evidencija reklamacija

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

Član 8. Prava potrošača , odgovor na reklamaciju

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema

reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da 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 30 dana za tehničku robu, odnosno 15 dana za ostalu robu, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost kupca.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu kupca u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti kupca i navede rok u kome 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.

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

Član 9.

Prodavac će usvojiti reklamaciju ako je reklamacija opravdana zbog nedostatka na proizvodu, potrošač ima pravo na:

- otklanjanje nedostataka na proizvodu (opravku), bez naknade;
- zamenu kupljenog proizvoda za nov proizvod,
- odgovarajuće umanjenje cene ili
- raskid ugovora.

U slučaju raskida ugovora kupac ima pravo na povraćaj novčanog iznosa na žiro račun koji je prethodno dostavio službi za reklamacije (iznosa navedenog na fiskalnom računu ili računu-otpremnici).

Prodavac će odbiti reklamaciju ukoliko je nedostatak na robu nastao krivicom potrošača. U slučaju odbijanja reklamacije roba će biti vraćena potrošaču kurirskom službom Daily express na trošak potrošača.

Ukoliko kupac u roku od 30 dana ne preuzme robu ista će se vratiti prodavcu kao rashod. Prodavac će odbaciti reklamaciju ukoliko je podneta neblagovremeno.

Primljenu reklamaciju obrađuje lice zaduženo za reklamacije kod Prodavca.

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

Član 10.

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

Obrađivač reklamacije je ovlašćen da u složenim slučajevima zatraži stručno mišljenje proizvođača. pri čemu mora voditi računa o poštovanju roka iz ovog Pravilnika.

Član 11. *Proizvod sa nedostatkom*

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.

Član 12. *Izmena Pravilnika*

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 korisnike obavesti o izmenama i dopunama ovog Pravilnika objavljivanjem na internet strani na dan donošenja.

Član 13. *Važenje*

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se danom donošenja na internet strani Prodavca od kog datuma počinje primena Pravilnika za ubuduće.

DRAGANA D COSMETICS 2012 D.O.O.