

На основу чл. 56. у вези са чл. 52. и 54. Закона о заштити потрошачима (даље: Закон), а у вези са одредбама Закона о трговини и Закона о привредним друштвима, Владимир Ђурић, директор привредног „Vglobe“ d.o.o. Beograd, Voždovac, ул. Мештровићева 38/10, матични број: 21600865, ПИБ: 112067490, дана 07.10.2022. године доноси следећи:

ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА ПРОДАЈЕ И РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА ИСТАКНУТИХ ОД СТРАНЕ ПОТРОШАЧИМА

ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

● ПРЕДМЕТ

Члан 1.

Овим правилником се уређују услови и начин решавања рекламација потрошачима код привредног друштва Vglobe“ d.o.o. (даље: Продавац), а ради остваривања права потрошачима на саобразност продате и испоручене робе према уговору, те права по основу изјављене гаранције и гарантног листа као и због погрешно обрачунате цене, те других недостатака и питања од значаја за решавање рекламација и заштиту потрошачима.

● ЗНАЧЕЊЕ ПОЈЕДИНИХ ИЗРАЗА

Члан 2.

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следеће значење:

- **Потрошач** је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- **Продавац** је, у смислу одредаба овог правилника, је продавац са којим је потрошач закључио уговор о продаји робе или пружању услуге;
- **Роба** је телесна покретна ствар намењена за продају потрошачима, а коју Продавац ставља у промет у оквиру своје пословне делатности, осим оних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу закона прописаном поступку;
- **Рекламација** је захтев потрошачима према Продавцу ради остваривања својих права у случају несаобразности робе или услуга;
- **Уговор о продаји** је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге;
- **Уговор о пружању услуга** је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу;
- **Уговор на даљину** је уговор закључен између трговца и потрошачима у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошачима, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења;

- **Средство комуникације** на даљину је средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошачима који се не налазе на истом месту у исто време;
- **Дигитални садржај** означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику;
- **Пословна пракса** је свако чињење или нечињење трговца, начин његовог пословања или представљања и пословна комуникација, укључујући оглашавање које је непосредно повезано са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима;
- **Штета** је, у смислу одредби овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком, последица која настаје смрћу или телесном повредом, као и последица настала уништењем или оштећењем неког дела имовине који оштећени обично користи за личну употребу или потрошњу;
- **Давалац гаранције** је продавац, било да се ради о произвођачу, увознику, трговцу на велико или трговцу на мало, који преузима обавезе према потрошачу по основу дате гаранције;
- **Техничка и електрична роба** је сложена ствар, односно уређај индустријске производње трајније употребе (апарати за домаћинство, компјутери, телефони, моторна возила и сл.) за чији је рад неопходна електрична енергија, друго средство напајања (нпр. батерија или акумулатор) или мотор на унутрашње сагоревање;
- **Финансијске услуге** су све банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондом, услуге финансијског лизинга, услуге издавања електронског новца, инвестиционе и платне услуге, као и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге.

● ПРИМЕНА ПРАВИЛНИКА У СЛАДУ СА ЗАКОНИМА И ДРУГИМ ПРОПИСИМА

Члан 3.

Овај правилник се примењује у складу са одредбама Закона о заштити потрошачима, Закона о трговини, Закона о облигационим односима, Закона о фискалним касама и других закона и прописа којима се уређује рекламација, заштита потрошачима, трговина и евидентирање промета.

Овим правилником уређују се услови продаје приликом обављања трговине на мало.

Одредбе овог Правилника саставни су део сваког уговора и понуде која је учињена потрошачима путем сајта summatapete.rs.

Сматра се да је потрошач прихватио одредбе овог Правилника у тренутку поручивања робе преко сајта summatapete.rs.

Овај Правилник важи за све налоге и испоруке, како за оне које су закључене у писаној, тако и оне које нису закључене у писаној форми.

Услови пословања које поставља потрошач у вези са продајом робе Продавца, овде Vglobe d.o.o. нису важећи чак и ако кореспонденција или у формулари потрошачима упућује на те услове, те наш изричит приговор на исте није неопходан.

Vglobe d.o.o. обавља трговину слободно и под једнаким условима на тржишту за све потрошаче у складу са Законом, добрим пословним обичајима, а у складу са принципима лојалне конкуренције.

- **ЦЕНА РОБЕ/ПРОИЗВОДА**

Члан 4.

Цена робе која се ставља у промет формира се и исказује се у домаћој валути у апоенима новчаница које су у оптицају у Републици Србији.

За продату робу обавезно се издаје рачун који мора бити састављен у складу са Законом о ПДВ.

Због великог асортимана производа, продавац је цену свако појединачног производа истакао испод производа који је објављен на његовом сајту. Једини начин на који потрошач може да се информише о ценама производа сајта Продавца, јесте сајт продавца.

Производи који су на сајту Продавца озанечени као половна роба, роба са грешком, роба која због датума производње не може бити сматрана новом или роба која се продаје са попустом, биће као таква јасно означена.

Гаранције и гарантни рокови за такву робу не могу бити краћи од рокова који су предвиђени Законом о заштити потрошачима. За такву робу Вглобе д.о.о. није дужан да Кориснику врати новац, осим у случају остваривања права на једностранни раскид, већ ће бити извршена замена или поправка исте.

За сваку појединачну купљену робу Вглобе д.о.о. издаје рачун на име корисника који га идентификује и даје му право да потражује купљену робу. Уколико Корисник не искористи купљену робу у року важења промотивне понуде који је истакнут на самој понуди, Продавац није дужан да Кориснику врати новац, осим у случају остваривања права на једностранни раскид.

- **СКЛАПАЊЕ ПОСЛОВНОГ ОДНОСА**

Члан 5.

Продавац продаје робу преко сајта summatapete.rs, продаје робу како на територији Републике Србије тако и изван територије Републике Србије.

Објављивање информација о роби на веб сајту не представља понуду сајта за закључење уговора о куповини већ само позив кориснику да учини понуду под објављеним условима кликом на дугме "Купи".

Понуде продавца нису обавезујуће за продавца у погледу у њима утврђене цене, рокова и начина испоруке и увек их је могуће опозвати пре него што потрошач исту прихвати.

Достављене техничке информације о производима или решења предложена од стране продавца и узорци су необавезујућег и информативног карактера.

По истеку рока назначеног у понуди, услови из понуде исте нису обавезујуће за Продавца.

Сматраће се да је понуда коју је потрошач доставио продавцу „кликом на дугме Купи“ онда када је продавац доставио обавештење потрошачу да је примио његов захтев, те да је поручена роба послата на паковање.

● ПРАВИЛА О УСЛОВИМА ПРОДАЈЕ

Члан 6.

Пре него што уговор о продаји буде закључен, Потрошач је у обавези да достави податке о својој адреси пребивалишта или адреси на коју жели да му се достави роба за коју је Продавцу доставио понуду, број телефона, емаил адресу, а по потреби и јединствени матични број грађана, да ли робу плаћа путем налога за уплату, поузећем и платном картицом.

Продавац робу доставља потрошачу путем једне од регистрованих курирских служби са којом Продавац има закључен уговор.

Продавац не одговара због кашњења у достави поручене робе.

Потрошач ће благовремено бити обавештен о времену и начину преузимања поручене робе.

Потрошач је дужан да без одлагања да обавести Продавца, а најкасније у року од 3 дана од дана сазнања да није у могућности да преузме робу у назначеном месту и у назначено времеу,

Уколико Потрошач не испоштује обавезу из претходног става, Продавац задржава право на накнаду трошкова који су настали, а које је у обавези да сноси Потрошач.

Потрошач је дужан да прегледа робу у тренутку преузимања исте. Преузимањем робе, потрошач потврђује да је роба без видљивих материјалних недостатака.

Дан пријема рачуна, лично, путем поште или путем емаил-а, од стране потрошачима, настаје дужничко поверилачких однос, односно обавезу потрошачима да измири обавезу у складу са рачуном.

Потрошач има обавезу да платити робу у року који је утврђен и назначен на рачуну.

На омоту или паковању производа који има прописани рок употребе, он треба бити јасно, видљиво и читко означен.

На захтев потрошачима, продавац је дужан упознати га са својствима понуђеног производа.

На изабраном узорку производа продавац је дужан да потрошачима на њихов захтев покаже да је рад производа исправан. Ако то није могуће, потрошачима се дају детаљна упутства и објашњења о производу који продаје продавац.

Приликом продаје производа потрошачу се предају пратећи документи, отпремница и фактура.

- **УСЛОВИ ПЛАЋАЊА**

Члан 7.

Услови и начин плаћања за сваку испоруку биће исказани на рачуну за испручене производе/робу или пружене услуге.

Продавац има право обрачуна камату у складу са Законом о затезној каматној стопи код прекорачења датума плаћања из фактуре у складу са законом.

- **ПРАВО ВЛАСНИШТВА НАД ИСПОРУЧЕНОМ РОБОМ**

Члан 8.

Без обзира на испоруку и прелаз ризика, роба остаје у власништву продавца све до потпуног измирења обавеза по рачуну за испоручену робу.

Потрошач је обавезан да до потпуног измирења обавеза предметном робом рукује пажљиво, те има обавезу да производ/робу држи и према њој се понаша као добар домаћин.

- **ПОСЕБНА ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА И ПРОДАВЦА**

- **Паковање и препакивање робе -**

Члан 9.

Паковање и препакивање робе врши се на начин којим се обезбеђује очување саобразности, здравствене и хигијенске исправности, безбедности и квалитета робе. Роба намењена потрошачу мора бити прописно упакована. Ако се на захтев потрошачима роба посебно пакује, паковање се наплаћује највише до износа продајне цене употребљеног материјала за паковање.

- **Изложбени примерак и роба са недостатком -**

Члан 10.

Ако је производ у продаји, а служи као изложбени примерак на таквој роби мора стајати ознака "узорак" или "није за продају". Ако се продаје роба са недостатком, та роба мора бити физички бити одвојена од остале робе са видљивим називом "роба са недостатком".

- **Декларација и упутство за употребу и одржавање производа -**

Члан 11.

У складу са добром пословном праксом и принципом остваривања најбољег интереса потрошачима, Продавац приликом продаје робе препоручује потрошачу да се придржава декларације, односно упутства за употребу и одржавање производа, како би приликом употребе роба могла показати своја својства која су назначена за њену редовну или нарочиту употребу, а у складу с декларацијом, односно упутством за употребу и одржавање производа.

- **Обавештавање потрошачима о правима у вези са рекламацијом -**

Члан 12.

Потрошач има право да се упитом преко електронске поште Продавца обавести о својим правима у вези са рекламацијом. Адреса електронске поште за контакт Продавца гласи: office@summatapete.rs, а коју ће Продавац на свом веб сајту објавити и учинити доступном објављује својој чини доступном потрошачима.

Овај правилник ће бити објављен на веб сајту Продавца како би потрошачи могли да се упознају са обимом, условима, роковима и начину постављања захтева за рекламацију робе, а у складу са одредбама закона који се односе на рекламацију, те овог правилника.

ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА

Члан 13.

Потрошач има право да одустане од закљученог уговора у року од 14 дана, без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова.

Рок од 14 дана за одустанак од уговора рачуна се од дана када роба доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Ако продавац не преда потрошачу образац о одутанку уговора, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора. Ако продавац преда потрошачу образац о одустанку од уговора у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије образац за одустанак.

Потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на прописаном обрасцу за одустанак од уговора или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: изјава о одустанку). Изјава о одустанку се налази на веб сајту продавца summatapete.rs.

Изјава о одустанку од уговора сматра ће се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана.

Изјава о одустанку од уговора производи правно дејство од дана када је послата трговцу.

Продавац је омогућио потрошачу да електронским путем попуни и пошаље образац за одустанак, а о пријему истог потрошач ће бити благовремено обавештен у писаној форми.

Протеком рокова из ст. 1 овог члана престаје право потрошача на одустанак од уговора.

Терет доказивања да је поступио у складу са одредбама овог правилника или Закона о заштити потрошача, а ради остваривања права на одустанак од уговора, је на потрошачу.

Члан 14.

Продавац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак.

Продавац врши повраћај користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са

коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.

Изузетно од става 1. овог члана, продавац није дужан да изврши повраћај додатних трошкова који су последица изричитог захтева потрошача за доставу која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио продавац.

Продавац може да одложи повраћај средстава док не добије робу која се враћа, или док потрошач не достави доказ да је послао робу трговцу у зависности од тога шта наступа прво, осим у случају када је продавац понудио да сам преузме робу.

Продавац о сопственом трошку преузима робу која је била испоручена потрошачу у његовом дому у моменту закључења уговора изван пословних просторија ако роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора.

Члан 15.

Потрошач је дужан да врати робу трговцу или лицу овлашћеном од стране трговца, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак, а о свом трошку

Сматраће се да је роба враћена у року ако је потрошач послао робу пре истека рока од 14 дана из става 1. овог члана.

Потрошач је искључиво одговоран за умањену вредност робе која настане као последица руковања робом на начин који није адекватан, односно превазилази оно што је неопходно да би се установили природа, карактеристике и функционалност робе.

Потрошач неће бити одговоран за умањену вредност робе у случају када му трговац није доставио обавештење о праву на одустанак од уговора.

• ИЗЈАВЉИВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ И ЕВИДЕНЦИЈА О ПРИМЉЕНИМ РЕКЛАМАЦИЈАМА

- **Роба за коју се може захтевати рекламација** -

Члан 16.

Рекламација се може изјавити за сву робу у асортиману понуде Продавца.

За робу, која је купљена на акцијама, снижењима и распродајама рекламацији може се изјавити рекламација.

За робу која се продаје са ознаком "роба са недостатком", не може се изјавити рекламација.

- Место и начин изјављивања рекламације и услови за рекламацију -

Члан 17.

Потрошач може изјавити рекламацију, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа.

Да би потрошач могао остварити право на рекламацију, има обавезу да достави доказ да је извршио куповину робе од Продавца, односно као доказ мора доставити Продавцу на увид рачун или фискални рачун, оверену копију рачуна или фискалног рачуна, слип, административну забрану, односно извод из пословне банке у којој има отворен текући рачун као доказ да је плаћање извршено платном картицом или чеком у корист Продавца или неки други други документ који представља доказ да је куповина извршена.

Уз рекламацију, потрошач предочава, односно предаје робу која је предмет рекламације. Немогућност потрошачима да Продавцу достави амбалажу робе није и не може бити услов због којег Продавац може одбити потрошачев захтев за решавање рекламације.

Потрошач нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци на купљеној роби настали његовом кривицом (укључујући, али не ограничавајући се на механичке кварове и механичка оштећења, употребу купљене робе супротно декларацији или упутству, пуњење неадекватним пуњачима или постављање неадекватних батерија и сл.) или ако нема рачун или други доказ о куповини, а на начин предвиђен ставом 2 овог члана.

- Евиденција о примљеним рекламацијама -

Члан 18.

Продавац води евиденцију примљених рекламација и исту чува две година од дана подношења рекламација од стране потрошачима.

По пријему изјаве о рекламацији Продавац ће издати потрошачу писану потврду да је исту примио и о томе обавестити потрошачима електронским путем Овакав начин обавештавања потрошачима представља потврду пријема рекламације. Потврда о

пријему рекламације садржи број под којим је заведена рекламација потрошачима заведена у евиденцији примљених рекламација.

Писана потврда из става 2. овог члана се попуњава у два примерка, од којих је едан примерак намењен Продавцу, док је други примерак намењен потрошачу.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у електронском облику и садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, начину и примереном року за решавање рекламације, а са којим се сагласио потрошач, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације, сагласност потрошачима за продужење рока, те остале напомене уколико исте буду постојале.

Лице које је код Продавца задужено за упис података у евиденцију о примљеним рекламацијама уписује у ову евиденцију и обрађује оне податке о личности подносиоца рекламације који су неопходни за остварење сврхе уписа у ову евиденцију и рекламације, и то име и презиме и контакт детаље подносиоца. Лице задужено за упис података у ову евиденцију, претходно, а у складу са одредбама Закона о заштити података о личности, обавештава подносиоца о обради тих података и прибавља пуноважан пристанак за обраду ових података у сврху рекламације. Обавештење о обради података о личности и пристанак потрошачима на обраду истих, констатују се у напоменама у евиденцији о примљеним рекламацијама.

● РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

- Одговор на рекламацију -

Члан 19.

Продавац без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем потрошачу доставља одговор на изјављену рекламацију.

Одговор Продавца на рекламацију потрошачима садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошачима и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок за решавање рекламације не може да бити дужи од 15 дана од дана пријема изјаве о рекламацији од стране потрошачима.

- Решавање рекламације од стране овлашћеног лица Продавца -

Члан 20.

Изјављену рекламацију решава овлашћено лице Продавца. Овлашћено лице Продавца испитује рекламацију, прегледа робу која је предмет рекламације и даје одговор на рекламацију.

Када овлашћено лице Продавца утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошачима и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Када решавање рекламације није било могуће извршити у року предвиђеним чл. 11, ст. 2 овог Правилника, овлашћено лице Продавца обавештава потрошачима достављањем писано обавештење које садржи објашњење разлога због којег о рекламацији није одлучено у року.

- Решавање рекламације од стране Комисије за рекламације -

Члан 21.

Ако овлашћено лице Продавца не може да утврди оправданост рекламације и не може да поступи по истој, он рекламацију без одлагања прослеђује на решавање Комисији за рекламације, коју чине три члана које именује директор Продавца.

Овлашћено лице доставља Комисији за рекламације: рекламацију, рачун или други доказ о куповини у складу са чланом 9. став 2. овог правилника, писану потврду о пријему рекламације и робу која је предмет рекламације, као и другу одговарајућу документацију која је потребна за решавање рекламације.

Комисија за рекламације испитује рекламацију, прегледа робу која је предмет рекламације и даје одговор на рекламацију.

За потребе доношења одлуке о рекламацији, Комисија за рекламације може прибавити стручни налаз и мишљење о роби која је предмет рекламације од акредитованог тела које ангажује Продавац, али само у случајевима када то изискују оправдане околности.

Када Комисија за рекламације утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошачима и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације, те га о томе обавештава достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештавањем о одговору.

- Прихватање рекламације -

Члан 22.

У случају прихватања рекламације, а сагласно условима прописаним одредбама закона и овим правилником, овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације потрошачу може дати предлог за:

- отклањање недостатка робе;
- замену робе са недостатком за нову робу, односно робу одговарајућег модела, типа или сличну робу;
- умањење, односно корекцију цене робе;
- раскид уговора и повраћај новчаног износа плаћеног за ту робу.

- **Поступање у случају када потрошач одбије предлог решавања рекламације -**

Члан 23.

Када потрошач одбије предлог за решавања рекламације, овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације ће у складу са законом, овим правилником, те другим важећим прописима и општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са потрошачем пронађе најбољи начин за решење насталог спорног питања.

- **Неприхватање рекламације -**

Члан 24.

Када овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације утврди да је протекао рок за рекламацију или да рекламација није оправдана о томе обавештава потрошача достављањем писаног одговора на рекламацију у коме се јасно наводе разлози неприхватања рекламације.

Када се утврди да је рекламација неоснована, потрошачу се доставља роба која је била предмет рекламације.

Овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације овлашћени су да не прихвате рекламацију потрошачима када утврде да је недостатак на роби настао кривицом потрошачима, укључујући настанак и недостатка услед непридржавања захтева из декларације, односно упутстава за употребу и одржавање.

Ако потрошач након контакта телефоном или електронском поштом или након личног контакта у року од пет радних дана одбије да прими робу за коју рекламација није прихваћена, овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације ће препорученом поштом доставити робу на кућну адресу потрошачима.

- **Испуњење захтева и продужење рока -**

Члан 25.

Продавац поступа у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошачима.

Уколико Продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошачима у року из чл. 11, ст. 2 овог Правилника, Продавац је дужан да о продужењу рока за решавање рекламације обавести потрошачима и наведе рок у којем ће је решити захтев за рекламацију. Потрошач да је сагласност за продужење рока. Обавештење Продавца и сагласност потрошачима се морају евидентирати у евиденцији примљених рекламација. Продужење рока за решавање рекламација могуће је само једном.

- **Трошкови рекламације** -

Члан 26.

Трошкове који настану по основу рекламације сноси Продавац.

- **Достављање решених рекламација** -

Члан 27.

Решене рекламације достављају се, са одговарајућом документацијом за раздужење и другом припадајућом документацијом, Продавцу и служби задуженој за књиговодство и радуноводство.

● **ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

Члан 28.

Овај правилник као и његове измене и допуне објављују се на интернет страници Продавца.

Члан 29.

Овај правилник ступа на снагу 8. (осмог дана) од дана објављивања истог на веб страници Продавца.

У Београду, дана 17.11. 2022. године.

VGLOBE d.o.o.