

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača („*Službeni glasnik RS*“, br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon i 44/2018-dr.zakon - u daljem tekstu: „Zakon“) privredno društvo MEDIO MODA doo, Paunova 24 , matični broj 20905859, PIB 107962593 (u daljem tekstu „**Online prodavac**“) donosi sledeći Pravilnik kojim definiše postupak rešavanja reklamacija potrošača koji je kupio robu na daljinu odnosno putem online prodavnice.

### **Pravilnik o reklamacijama potrošača u online prodavnici**

## **UVODNE ODREDBE**

### **Član 1.**

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti robe koja se prodaje na daljinu odnosno putem online prodavnice Medio Moda (u daljem tekstu: „**Prodavnica**“) na Internet stranici [www.mediomoda.com](http://www.mediomoda.com) (u daljem tekstu: „**Internet stranica**“).

Ovaj Pravilnik ne primenjuje se na reklamacije koje se izjavljuju u maloprodajnim objektima Medio Moda doo, niti su potrošači koji kupuju robu putem online prodavnice u mogućnosti da u maloprodajnim objektima Medio Moda doo zahtevaju reklamacije.

## **POJAM REKLACIJE**

### **Član 2.**

Pod reklamacijom se u smislu ovog Pravilnika i odredbi Zakona podrazumeva postojanje nesaobraznosti robe sa svojstvima koja su navedena u pripadajućoj deklaraciji, a koju je potrošač uočio i o istoj obavestio *Online* prodavca.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz pripadajuće deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i slično.

Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od dve godine od trenutka prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na potrošača (koji rizik prelazi na potrošača posle trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač).

Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

## **NESAOBRAZNOST ROBE I ODGOVORNOST ONLINE PRODAVCA**

### **Član 3.**

Nesaobraznost robe u smislu Zakona i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodata roba nema svojstva neophodna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa namenom koja je definisana pripadajućom deklaracijom.

*Online* prodavac odgovara za nesaobraznost isporučene robe 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 *Online* 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 ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

*Online* prodavac potvrđuje da je roba koju prodaje putem Prodavnice u svemu saobrazna objavljenim pripadajućim deklaracijama svakog odnosno proizvoda i potvrđuje da ista ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa namenom označenom u objavljenim pripadajućim deklaracijama. Saobraznost robe ceni se isključivo u odnosu na svojstva i namenu robe kako je to navedeno u objavljenoj pripadajućoj deklaraciji.

## USLOVI ZA REŠAVANJE REKLAMACIJE PO OSNOVU KUPOVINE NA DALJINU

### Član 4.

*Online* prodavac je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji potrošača u skladu sa ovim Pravilnikom, pod sledećim uslovima: 1) da je roba kupljena putem Prodavnice na Internet stranici; 2) da je od datuma prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na potrošača proteklo manje od 2 (dve) godine; 3) da je potrošač *Online* prodavcu priložio odgovarajući račun ili drugi dokaz o kupovini robe koju reklamira.

## POSTUPAK ZA REŠAVANJE REKLAMACIJE

### Član 5.

Potrošač pokreće postupak rešavanja reklamacije popunjavanjem Zahteva za reklamaciju koji je dostupan na Internet stranici i kontaktiranjem ovlašćenog lica.

Potpisivanjem Reklamacionog lista potrošač svojom slobodnom i ozbiljnom voljom potvrđuje da su svi uneti podaci tačni.

Potpisivanjem Reklamacionog lista, potrošač potvrđuje:

1. da je saglasan da potvrdi o prijemu i evidentiranju Zahteva za reklamaciju i Reklamacionog lista, odgovor na izjavljenu reklamaciju i sva ostala obavestjenja i dopise *Online* prodavac može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju i Reklamacionom listu;
2. da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamaciji u slučaju opravdane reklamacije;
3. da odluka o reklamaciji mora biti dostavljena potrošaču u roku od 8 (osam) dana od datuma reklamacije, s tim što ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je ugovoren, rok za rešavanje reklamacije se produžava na 15 dana, a sve u skladu sa članom 56 stav 9 Zakona o zaštiti potrošača;
4. da je svestan i da prihvata otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa članom 52 Zakona, a ukoliko to nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca, potrošač može da zahteva umanjenje cene odnosno povraćaj iste na dan kada da izjavu da raskida ugovor; da potrošač ne može da raskine ugovor ukoliko je nesaobraznost robe neznatna;
5. da je dobrovoljno dao pristanak u vezi reklamacionog postupka i ovlašćuje *Online* prodavca da može obrađivati date podatke u cilju formiranja evidencije o primljenim reklamacijama koja se vodi u skladu sa članom 56 stav 6 Zakona, i da neophodne podatke može objaviti/obelodaniti samo na zahtev ovlašćenih lica nadležnih državnih organa, odnosno *Online* prodavac se obavezuje da dobijene i prikupljene podatke neće učiniti dostupnim neovlašćenim licima;
6. da potrošač potvrđuje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću da je u potpunosti saglasan da se upišu njegovi lični podaci, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni glasnik RS”, br. 97/2008<sub>1</sub> 104/2009 - dr. zakon, 68/12 - US i 107/12).

Nakon prijema Zahteva za reklamaciju Online prodavac organizuje snosi troškove dostavljanja svih neophodnih dokumenata i reklamirane robe.

Reklamiranu robu, pripadajuću deklaraciju, kopiju računa iz koga se vidi da je roba kupljena ili drugog dokaza o kupovini, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Reklamacionim listom, potrošač šalje preko kurirske službe. Roba koja se šalje na reklamaciju mora biti čista i uredna. Prljava i zapuštena roba neće se uzimati u razmatranje.

Kao datum od koga se računa rok za odgovor na potrošačevu reklamaciju u skladu sa članom 56, stav 7 Zakona, uzima se datum kada Online prodavac primi pošiljku sa reklamiranom robom na adresu iz člana 5, stav 5 ovog Pravilnika.

Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte iz Zahteva za reklamaciju i Reklamacionog lista, dostavlja potvrda o prijemu Zahteva za reklamaciju i Reklamacionog lista, u roku od 2 (dva) dana od prijema Zahteva za reklamaciju odnosno Reklamacionog lista.

Ovlašćeno lice Online prodavca može potrošaču koji je uredno podneo Zahtev za reklamaciju i Reklamacioni list koji je dostavio zajedno sa robom i ostalom dokumentacijom, bez iniciranja dalje procedure reklamacije, izvršiti povrat novca, ukoliko je očigledno da su nedostaci na robu posledica fabričke greške ili su nastupili kao posledica transporta i manipulacije pre prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na potrošača, a potrošač je saglasan sa tim.

Ukoliko Ovlašćeno lice ne postupa na način propisan članom 5, stav 8 ovog Pravilnika, dužno je da robu u odnosu na koju je izjavljena reklamacija, zajedno sa dokumentacijom iz člana 5, stav 5 ovog Pravilnika i Reklamacionim listom, dostavi ovlašćenoj /licenciranoj instituciji ili komisiji za reklamacije (u daljem tekstu: „Ovlašćena institucija”).

Nakon sprovedenog ispitivanja, Ovlašćena institucija izrađuje Izveštaj o ispitivanju i/ili kontroli (u daljem tekstu „Izveštaj”) u kome se detaljno navode rezultati ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti i uzroci koji su doveli do nesaobraznosti. Izveštaj se zajedno sa reklamiranom robom dostavlja Online prodavcu.

Na osnovu izveštaja Online prodavac donosi odluku o podnetoj reklamaciji koja mora sadržati sve nalaze izveštaja ili (opciono) Online prodavac može Izveštaj priložiti odluci o podnetoj reklamaciji. Odluka o podnetoj reklamaciji šalje se potrošaču elektronskom poštom na mejl adresu navedenu u Reklamacionom listu.

Ukoliko potrošač nije zadovoljan ishodom reklamacije, ima pravo da po istom postupku pokrene drugostepeno odlučivanje o reklamaciji što je potrebno da navede u Reklamacionom listu (zaokruživanjem ponuđene opcije).

## **POSTUPAK U SLUČAJU UVAŽAVANJA REKLAMACIJE**

### **Član 6.**

Ukoliko se na osnovu Izveštaja donese odluka da se reklamacija uvaži, *Online* prodavac će postupiti na sledeći način:

- Obavestiće putem elektronske pošte potrošača o usvajanju reklamacije;
- Ukoliko se potrošač opredelio za popravku (otklanjanje nedostataka) kupljene robe, *Online* prodavac će poslati potrošaču robu sa otklonjenim nedostacima, i to na isti način na koji mu je dostavljena roba koja je reklamirana;
- Ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamirane robe drugom istovetnom ili sličnom robom, potrošaču se nova roba dostavlja na isti način na koji mu je dostavljena roba koja je reklamirana;
- Ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora u pogledu robe koja je osnovano reklamirana, potrošaču se u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je utvrđena osnovanost reklamacije vraća novac koji je platio na ime kupoprodajne cene za reklamiranu robu uključujući i troškove isporuke. *Online* prodavac vrši povraćaj novca koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.

## **POSTUPAK U SLUČAJU NEOSNOVANE REKLAMACIJE**

### **Član 7.**

Ukoliko se donese odluka da je reklamacija neosnovana, *Online* prodavac će postupiti na sledeći način;

- Potrošaču će se elektronskom poštom dostaviti obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za takvo postupanje.
- Dostava robe koja je bila predmet reklamacije biće na adresu koju je potrošač naveo u Zahtevu za reklamaciju. Ukoliko je pokušano dostavljanje, a potrošač ne živi na navedenoj adresi (nepoznat na adresi ili bilo koji objektivan razlog) ili ukoliko potrošač uredno poslatu pošiljku odbije da preuzme, *Online* prodavac ima obavezu da pokuša dostavu još jednom.
- Nakon drugog pokušaja dostave *Online* prodavac više nije u obavezi da pokušava isporuku.

## **ROKOVI U POSTUPKU REKLAMACIJE**

### **Član 8.**

*Online* prodavac je u obavezi da najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema robe koja je predmet reklamacije pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju uvažavanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostave robe koja je predmet reklamacije.

## **PRAVA POTROSAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE**

### **Član 9.**

Ukoliko je u Izveštaju konstatovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, i da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na potrošača (kao što su npr. nedostaci u materijalu, nedostaci u izradi, itd.), *Online* prodavac će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Reklamacionom listu.

### **Član 10.**

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe *Online* prodavac otkloni popravkom ili zamenom. Ukoliko otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 1 ovog člana 10 Pravilnika nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva raskid ugovora i povraćaj novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni popravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na popravku ili zamenu, odnosno ako *Online* prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) popravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) otklanjanje nesaobraznosti popravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za *Online* prodavca.

## **EVIDENTIRANJE REKLAMACIJA**

### **Član 11.**

*Online* prodavac evidenciju o primljenim reklamacijama vodi u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige.

Evidencija iz stava 1 ovog člana 11 Pravilnika sadrži podatke o: podnosiocu i datumu prijema reklamacije, broju primljenog Zahteva za reklamaciju i Reklamacionom listu, reklamiranoj robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o primljenoj reklamaciji, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, roku u kome je reklamacija rešena, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 12.**

*Online* prodavac ima pravo da za sve ili pojedine radnje u postupku reklamacije angažuje treća lica, pri čemu *Online* prodavac ostaje odgovoran za sve obaveze prema potrošačima.

Međusobna prava, obaveze i odgovornosti *Online* prodavca i trećih lica koja su angažovana za sve ili pojedine radnje u postupku reklamacije, uređiće se posebnim sporazumima *Online* prodavca i trećih lica.

### **Član 13.**

Ovaj Pravilnik predstavlja opšti akt *Online* prodavca i primenjivaće se na reklamacije potrošača koji robu kupuju putem Prodavnice, počev od 01.04.2021. godine.

Direktor Medio Moda  
Biljana Janković