



Privredno društvo A sport DD d.o.o., Beograd (dalje: prodavac), **donosi dana 01.03.2022.** Pravilnik o reklamaciji i zaštiti potrošača i njime definiše postupak po učinjenoj reklamaciji od strane potrošača, a u skladu sa odredbama Zaona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, Na osnovu člana 55 Zakona o zaštiti potrošača (**Sl.glasnik RS, br. 88/2021, u dajem tekstu: Zakon**), koji je kupio robu putem onlajn prodavnice www.etsport.rs

PRAVILNIK O REKLAMACIJAMA POTROŠAČA ZA KUPOVINU U ONLAJN PRODAVNICI

UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti robe koja se prodaje putem onlajn prodavnice A SPORT DD doo (u daljem tekstu: "onlajn prodavnica") na internet stranici www.etsport.rs (u daljem tekstu „Internet stranica“).

Ovaj Pravilnik ne primenjuje se na reklamacije koje se izjavljuju u maloprodajnim objektima A sport DD, niti su potrošači koji kupuju robu putem onlajn prodavnice u mogućnosti da u maloprodajnim objektima A SPORT DD doo izjavljuju reklamacije.

POJAM REKLAMACIJE

Član 2.

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

Onlajn prodavac odgovara za nesaobraznost isporučene robe ako: a) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao; b) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, odnosno potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača; c) je potrošač mogao lako uočiti, odnosno ukoliko je onlajn prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Onlajn 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.

Onlajn prodavac potvrđuje da je roba koju prodaje putem onlajn prodavnice u svemu saobrazna objavljenim pripadajućim deklaracijama svakog odnosnog 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

Član 4.

Onlajn 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 onlajn prodavnice na Internet stranici; 2) da je od datuma prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na potrošača proteklo manje od dve godine; 3) da je potrošač onlajn prodavcu priložio odgovarajući račun ili drugi dokaz o kupovini robe koju reklamira.

POSTUPAK ZA REŠAVANJE REKLAMACIJE

Član 5.

Potrošač pokreće postupak rešavanja reklamacije kontaktiranjem ovlašćenog lica kod onlajn prodavca putem telefona navedenog na internet stranici.

Potpisivanjem Reklamacionog lista potrošač potvrđuje da su svi uneti podaci tačni.

Potpisivanjem Reklamacionog lista, potrošač potvrđuje: 1) da je saglasan da potvrdu o prijemu i evidentiranju Reklamacionog lista, svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju i sva ostala obaveštenja i dopise onlajn prodavac može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u 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 osam dana od datuma prijema artikla koji je predmet 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 dobровoljno dao pristanak u vezi reklamacionog postupka i ovlašćuje onlajnprodavca 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 onlajn 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.

Nakon prijema zahteva za reklamaciju onlajn prodavac organizuje i 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, popunjениm i potpisanim Reklamacionim listom, potrošač dostavlja onlajn prodavcu. Roba koja se šalje na reklamaciju mora biti čista i uredna. Priljava 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 onlajn prodavac primi pošiljku sa reklamiranim robom na adresu iz člana 6 stav 5 ovog Pravilnika.

Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte iz Reklamacionog lista, dostavlja potvrda o prijemu Reklamacionog lista, u roku od 2 dana od prijema Reklamacionog lista.

Ovlašćeno lice onlajn prodavca može potrošaču koji je uredno podneo 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 robi 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 postupi na način propisan članom 6 stav 8 ovog Pravilnika, dužno je da robu u odnosu na koju je izjavljena reklamacija, zajedno sa dokumentacijom iz člana 6 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 reklamiranim robom dostavlja onlajn prodavcu.

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



Ukoliko potrošač nije zadovoljan ishodom reklamacije, ima pravo da po istom potupku 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 doneše odluka da se reklamacija uvaži, onlajn prodavac će postupiti na sledeći način:

- obavestice putem elektronske pošte potrošača o usvajanju reklamacije;
- ukoliko se potrošač opredelio za popravku (otklanjanje nedostataka) kupljene robe, onlajn 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 drugim istovetnom ili sličnom robom, potrošaču se nova roba dostavlja na isti način na koji mu je dostavljena roba koja je reklamirana ili je može preuzeti u nekom od maloprodajnih objekata onlajn prodavca;
- ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora u pogledu robe koja je osnovano reklamirana, potrošaču se u roku od 14 dana od dana kada je utvrđena osnovanost reklamacije vraća novac koji je platio na ime kupoprodajne cene za reklamiranu robu uključujući i troškove isporuke. Onlajn prodavac vrši povraćaj novca na tekući račun kupca.

POSTUPAK U SLUČAJU NEOSNOVANE REKLAMACIJE

Član 7.

Ukoliko se doneše odluka da je reklamacija neosnovana, onlajn 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 takvu odluku
- Dostava robe koja je bila predmet reklamacije biće na adresu koju je potrošač naveo u Reklamacionom listu. Ukoliko je pokušano dostavljanje, a potrošač ne živi na navedenoj adresi (nepoznat na adresi) ili ukoliko potrošač uredno poslatu pošiljku odbije da preuzme onlajn prodavac ima obavezu da pokuša dostavu još jednom. Nakon drugog puta pokušaja dostave onlajn prodavac više nije u obavezi da pokušava isporuku.



ROKOVI U POSTUPKU REKLAMACIJE

Član 8.

Onlajn prodavac je u obavezi da najkasnije u roku od 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 dana od dana dostave robe koja je predmet reklamacije.

PRAVA POTROŠAČA 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.), onlajn prodavac će nesaobraznost otkloniti o svom trošku, obezbediti isti artikal ili u dogovoru sa potrošačem obezbediti drugi artikal u vrednosti prvo bitno kupljenog.

Član 10.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe onlajn 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 onlajn prodavac nije izvršio popravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) popravka ili zamaena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) otklanjanje nesaobraznosti popravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za onlajn prodavca.

Potrošač ima pravo da zahteva raskid ugovora zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se pojavi posle prve popravke.



EVIDENTIRANJE REKLAMACIJA

Član 11.

Onlajn 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 broju primljenog Reklamacionog lista, podnosiocu reklamacije, datumu prijema reklamacije, reklamiranoj robi, kratkom opisu nesaobraznosti, zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o primljenoj reklamaciji, odluci povodom reklamacije, datumu dostavljanja odluke povodom reklamacije i odgovora na reklamaciju potrošaču, roku u kome je garancija rešena, načinu i datumu kada je garancija rešena.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 12.

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

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

Član 13.

Ovaj Pravilnik predstavlja opšti akt onlajn prodavca i primenjivaće se na reklamacije potrošača koji robu kupuju putem Prodavnice, počev od 05.03.2022. godine.



A Sport DD d.o.o.
Ivana Sekulić
Direktor, Ivana Sekulić