

Na osnovu člana 55 Zakona o zaštiti potrošača ("51. glasnik RS", br. 88/2021) Milica Mitić Direktor
PR Milica Mitić MINAMI, Beograd, ul. Edvarda Griga br. 7B, donosi dana 07.05.2024. godine sledeći:

PRAVILNIK O REKLAMACIJI I ZAŠTITI POTROŠAČA

ČLAN 1

Ovim Pravilnikom određuje se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača kod MILICA MITIĆ PR TRGOVINA NA MALO OBUĆOM I PREDMETIMA OD KOŽE, Beograd (u daljem tekstu: Prodavac)

PIB: 112343073, MB 66039927 zbog pogrešno obračunate cene i/ili nesaobraznosti robe kupljene u maloprodajnom objektu i online prodavnici Prodavca, kao i ovlašćenja, obaveze i odgovornosti Prodavca u pogledu ostvarivanja prava Potrošača na reklamaciju.

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeća značenja:

"Petrošač" je fizičko lice koje pribavlja robu koju prodaje prodavac, u svrhe koje nisu namenjene petrošačevoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva;

"Roba" je telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju petrošačima, koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti;

"Maloprodajni objekat" je maloprodajni objekat Prodavca na teritoriji Republike Srbije, čija je adresa Edvarda Griga 7b

"Online prodavnica" je internet prodavnica Prodavca dostupna na web adresi:

- minami.rs

"Reklamacija" je zahtev koji Petrošač u skladu sa Zakonom i ovim Pravilnikom upućuje Prodavcu radi otklanjanja nesaobraznosti robe ili usluge, zbog pogrešno obračunate cene ili radi otklanjanja drugih nedostataka za koje je odgovoran Prodavac;

"Lice zaduženo za prijem reklamacije"

U skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača

(SL.Glasnik RS, broj 62/2014)

Preduzeće: Milica Mitić PR Minami, Edvarda Griga 7B, Beograd PIB:112343073, MB 66039927

IZDAJE

OBAVEŠTENJE

O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJE

Petrošač može da izjavi reklamaciju

telefonski na broj telefona 0611115405, ili elektronskim putem slanjem e-maila na adresu prodavca podrška@minami.rs, lično ili pisanim putem na adresi Edvarda Griga 7b, Beograd, uz OBAVEZNU dostavu dokaza o kupovini (fiskalni isečak, slip...). I popunjenim obrascem

Lice odgovorno za prijem reklamacija: Milica Mitić vodi evidenciju primljenih reklamacija i dužna je da je čuva dve godine od dana podnošenja reklamacije Korisnika.

Prodavac izjavljuje će u svemu poštovati odredbe člana 55. Zakona o zaštiti potrošača koji se odnosi na reklamacije i način rešavanja reklamacija.

PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Clan 2

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru i da za svaku robu izda Potrošaču fiskalni račun sa svim propisanim elementima.

Ako Prodavac prodaje robu odnosno proizvod sa nedostatkom dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda, da umani cenu u zavisnosti od vrste i obima nedostatka i da upozori Potrošaca na te nedostatke, i u tom slučaju takav proizvod sa nedostatkom ne podleže reklamaciji i ne postoji odgovornost Prodavca za taj nedostatak.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna .

Potrošač može da izjavi reklamaciju Prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 51. i člana 80. Zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Clan 3

Potrošač je dužan da se pridržava deklaracije , odnosno uputstva za namensku upotrebu i održavanje proizvoda i slično, kako bi se mogla iskazati svojstva koja roba ima za redovnu ili naročitu upotrebu, u skladu sa deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu i održavanje proizvoda .

Pod redovnom upotrebom proizvoda, podrazumeva se namenska upotreba i korišćenje kupljene robe, njeno održavanje i postupanje u svemu prema pratećoj deklaraciji proizvoda, odnosno uvoznika.

Clan 4

Ukoliko je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvoj robi mora da stoji naznaka "uzorak" ili "nije za prodaju". Ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

ODGOVORNOST ZA NESAOBRAZNOST ROBE

Clan 5

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

Ukoliko nesaobraznost nastane u roku od šest meseci a 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.

Ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, Potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Clan 6

Nesaobraznost robe u smislu odredbi Zakona i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodata roba nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom deklaracijom.

Prodavac ne snosi odgovornost za nedostatke, oštećenja i kvarove na kupljenoj robi koji su nastali usled nepravilnog i nestručnog rukovanja robom, odnosno kao posledica njenog nepravilnog i nestručnog korišćenja i održavanja .

Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Potrošač koji je obavestio Prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjnje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe

Prema Zakonu o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 88/2021), član 51. -Izvod iz zakona:

Član 51.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjnje cene ili da

raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenу, to jest ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenу u primerenom roku;
- 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) 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 umanjeњem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenу, odgovarajuće umanjeње 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 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 se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna 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 nadoknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

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

NAČIN I MESTO PODNOŠENJA REKLAMACIJE

Clan 7

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može izjaviti reklamaciju na način i pod ovde navedenim uslovima :

ZA ROBU KUPUENU U MALOPRODAJNOM OBJEKTU - reklamacija se podnosi pisanim putem, podnošenjem zahteva za reklamaciju u Maloprodajnom objektu gde je reklamirani proizvod kupljen, uz obaveznu dostavu fiskalnog racuna i drugog dokaza o kupovini (kopija racuna, slip i sl.) i uz predaju robe koja je predmet reklamacije;

ZA ROBU KUPIJENU U ONLINE PRODAVNICI - reklamacija se podnosi

Elektronskim putem podrska@minami.rs preko kontakt formulara dostupnom na sledećem linku:

Pisanim putem podnošenjem zahteva za reklamaciju

Telefonskim putem na broj telefona +381611115405 svakog radnog dana od 09-16h, uz predočavanje svih podataka neophodnih za odlučivanje odnosno rešavanje po reklamaciji.

Clan 8

Potrošaču neće biti odobrena reklamacija ukoliko se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom odnosno da za nedostatke na robu nije odgovoran Prodavac, ili ako isti nema dokaz da je roba kupljena u Maloprodajnom objektu gde se reklamira (fiskalni isečak, slip) odnosno u Online prodavnici ili ukoliko je reklamacija podneta po isteku zakonom propisanog roka u kom je Prodavac odgovoran za saobraznost robe.

Clan 9

Prodavac odnosno Lice zaduženo za prijem reklamacije je dužno da Potrošaču bez odlaganja izda pisanu Potvrdu o prijemu reklamacije

ili da elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije ,odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

PREGLED I REŠAVANJE REKLAMACIJA

Član 10

Lice zaduženo za prijem reklamacije je odgovorno za blagovremena rešavanja, preglede i ocene opravdanosti reklamacije. Prodavac razmatra predmet reklamacije, utvrđuje sve relevantne činjenice i donosi odluku o reklamaciji.

Prodavac može reklamiranu robu proslediti nezavisnoj laboratoriji za ispitivanje kvaliteta robe koja je predmet reklamacije. Postojanje nesaobraznosti kao i uzrok nastanka reklamiranog nedostatka, Laboratorija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri. Nakon sprovedenog ispitivanja, Laboratorija dostavlja Stručno mišljenje u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti , te daje ocenu osnovanosti podnete reklamacije. Stručno mišljenje Laboratorije nije obavezujuće pri donošenju konačne odluke o reklamaciji. Odgovorno lice prilikom odlučivanja o osnovanosti reklamacije postupa samostalno i nezavisno ceneci sve raspoložive dokaze i okolnosti u svakom konkretnom slučaju. Odluka odgovornog lica može biti "ODOBRENA REKLAMACIJA" ili "ODBIJENA REKLAMACIJA".

Ukoliko je reklamacija odobrena, u tom slučaju se kad god je to moguće postupa po zahtevu Potrošača evidentiranom u potvrdi o prijemu reklamacije odnosno u zahtevu za reklamaciju koji je Potrošač podneo Prodavcu, a što podrazumeva jedan od sledećih načina za rešavanje reklamacije:

- Otklanjanje nedostataka na proizvodu opravkom o trošku Prodavca
- Umanjenje kupoprodajne cene
- Zamena proizvoda sa nedostatkom za nov ispravan proizvod
- Povracaj plaćene kupoprodajne cene (raskid ugovora).

U slučaju raskida ugovora novčani iznos u visini kupoprodajne cene ce biti uplaćen na tekuci račun koji je dostavio Potrošac i to nakon što Potrošac dostavi popunjena i potpisana dokumenta za povraćaj robe koja mu je Prodavac dostavio uz odluku o odobrenoj reklamaciji (u slučaju on-line kupovine).

Clan 11

U slučaju da Prodavac nije u mogućnosti da kod odobrene reklamacije postupi po zahtevu Potrošaca da se nesaobraznost robe otkloni na tačno- određeni način (npr. Potrosac zahteva zamenu proizvoda, a Prodavac trenutno nema odgovarajući broj iii taj artikl na stanju), Prodavac je u obavezi da u odluci o odobrenju reklamacije da Potrošacu predlog za resavanje njegove reklamacije u skladu sa Zakonom .

Interna kontrola Prodavca može vanredno odobriti reklamaciju koja je odbijena u redovnom postupku odnosno odobriti reklamaciju na licu mesta odmah pri njenom podnošenju ukoliko za to postoje očigledni i opravdani razlozi.

Clan 12

Ukoliko Prodavac odbije reklamaciju, Potrošač je dužan da bez odlaganja preuzme robu koja je bila predmet reklamacije i to na sledeci način:

-Za robu kupljenu u maloprodajnom objektu,Potrošač je dužan da preuzme istu u maloprodajnom objektu gde je roba kupljena

-za robu kupljenu u online prodavnici:

Petrošač je dužan da robu preuzme od kurirske sluzbe koja ce Potrošaču isporučiti predmetnu robu na adresu navedenu u zahtevu za reklamaciju, a o trošku Potrošača.

ODGOVOR NA REKLAMACIJU

Clan 13

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim iii elektronskim putem odgovori Potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Prodavca na reklamaciju Petrošača mora da sadrzi odluku da li

prihvata reklamaciju, obrazloženje aka ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Potrošača i konkretan predlog u kom roku ce i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata.

Rok za resavanje reklamacije ne može da bude duzi od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethednu saglasnost Potrošača.

Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada Petrošač primi odgovor Prodavca iz stava 1. Ovog člana i počinje da teče iznova kada Prodavac primi izjašnjenje Potrošača.

Petrošač je dužan da se izjasni na odgovor Prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Prodavca. Ukoliko se Petrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Prodavca o načinu rešavanja reklamacije. Smatraće se da je Petrošač dao saglasnost na način rešavanja reklamacije ukoliko je prethodno na zahtevu za reklamaciju odnosno potvrdi o prijemu reklamacije dao predlog o željenom načinu rešavanja reklamacije, a Prodavac je prihvatio u odluci o odobrenju reklamacije da zahtev reši na isti način kako je Petrošač naveo u zahtevu odnosno potvrdi o prijemu reklamacije.

Clan 14

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Potrošača u propisanom roku, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Potrošača, navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira.

EVIDENCIJA O PRIMUENIM REKLAMACIJAMA

Clan 15

Maloprodajni objekat je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija na nivou Maloprodajnog objekta odnosno Online prodavnice i da je čuvaju najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija Potrošača. Evidenciju o primljenim reklamacijama vodi Lice zaduzeno za prijem reklamacije kod Prodavca i dužno je da istu popunjava na način i u roku kako je definisano Zakonom i ovim Pravilnikom.

Prilikom obrade podataka o ličnosti Potrošača, Prodavac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito ime i prezime podnosioca i datum prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru Potrošača, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio Petrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKOG SPORA

Clan 16

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da Potrošača obavesti o mogućnosti resavanja spora vanskudskim putem i o nadležnim telima za vanskudsko resavanje potrosackih sporova.

Smatra se da je Prodavac izvršio svoju obavezu iz prethodnog stava ukoliko je Potrosacu dostavio obavestenje o mogućnost i resavanja spora vanskudskim putem i o nadležnim telima za vanskudsko resavanje potrosackih sporova:

- Na Potvrdi o prijemu reklamacije koju kupac svojerucnim potpisom potvrđuje
- upućivanjem Potrošača u "Odgovoru na izjavljenu reklamaciju" na prethodno obavestenje u Potvrdi o prijemu reklamacije.
- Obaveštenjem koje se nalazi u maloprodajnom objektu vidno izloženo,
- na sajtu u delu koji se odnosi na uslove koriscenja.

Vanskudsko rešavanje potrosackih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vanskudsko resavanje potrosackih sporova. Nadležno Ministarstvo sacinjava listu tela i javno je objavljuje.

Link za listu tela za vanskudsko rešavanje potrosackih sporova <https://vanskudsko.must.gov.rs/adrbodies>

Clan 17

U slučaju kršenja odredbi Zakona ili odredbi ovog Pravilnika, odgovorna lica su Lica zadužena za prijem reklamacije kao i lica koja odlučuju o osnovanosti reklamacije kod Poslodavca.

OSTALE ODREDBE

Clan 18

U slučajevima kada su reklamacije odbijene kao neosnovane a roba nije preuzeta od strane Potrošača na način kako je definisano u članu 12. Pravilnika, Prodavac će predmetnu robu čuvati najduže 60 (sezdeset) dana računajući od dana kada je Potrošač primio odluku po podnetoj reklamaciji.

Nakon navedenog perioda se nepreuzeta roba rashoduje

Prodavac ne snosi nikakvu odgovornost niti će isti imati bilo kakve obaveze ili troškove u slučaju potraživanja robe od strane Potrošača po isteku perioda iz ovog člana.

Clan 19

Potrošačima i korisnicima web sajta Prodavca stoji na raspolaganju služba korisničke podrške preko koje je omogućeno da se Prodavcu elektronskim putem podrska@minami.rs

Clan 20

Nadzor nad primenom Pravilnika vršiće rukovodilac maloprodaje.

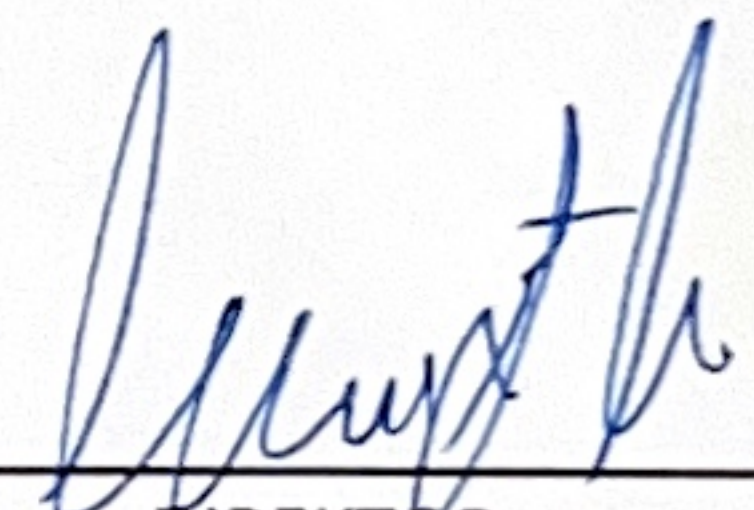
Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obligacionim odnosima.

Clan 21

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primenjuje se počev od 07.05.2024.godine.

Pravilnik kao i njegove izmene i dopune, objavljuje se na web sajtu i u maloprodajnom objektu u kojem Prodavac obavlja delatnost.

MILICA MITIC PR
TRGOVINA NA MALO OBUČOM I
PREDMETIMA OD KOŽE
MINAMI
BEOGRAD-RAKOVICA


DIREKTOR