Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača (“Sl.glasnik RS” br. 62/2014), kao i odredbi Zakona o trgovini (“Sl.glasnik RS” br. 53/10, 10/2013), direktor Jovan Pupovac, donosi:

**PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA**

Ovim pravilnikom uređuje se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodatog proizvoda na veliko i malo.

OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Gumix universal d.o.o., Beograd, prenosi garanciju proizvođača, da je roba spremna da bude upotrebljena u planiranoj svrsi i da će ispravno funkcionisati u garantnom roku ako se upotrebljava prema priloženom upustvu za upotrebu.

REKLAMACIJA

Član 2.

Pod reklamacijom u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika, podrazumeva se da potrošač uoči postojanje nesaobraznosti robe sa njenim svojstvima kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji i o tome obavesti prodavca. Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i sl. Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od dve godine od momenta prelaska rizika na potrošača (posle momenta predaje kupljene robe potrošaču), ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga. 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. 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 (prodaja “robe sa greškom”).

NESAOBRAZNOST ROBE

Član 3.

Nesaobraznost robe u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača 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.

Član 4.

Gumix universal d.o.o. potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. Gumix universal d.o.o. potvrđuje da roba koju prodaje ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa namenom kako je to označeno na Deklaraciji. U slučaju sumnje, saobraznost robe se ISKLJUČIVO utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji.

USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5.

Preduzeće Gumix universal d.o.o., Beograd, je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji ukoliko je: - preduzeće Gumix universal d.o.o., Beograd, prodavac reklamirane robe; - od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine; - potrošač priložio fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini;

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da kao dokaz o kupovini dostavi na uvid račun ili fiskalni račun, kopiju računa ili fiskalnog računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.

Uz reklamaciju, potrošač predočava, odnosno predaje robu koja je predmet reklamacije.

Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije. Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini.

POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6.

Potrošač izjavljuje reklamaciju pisanim putem.

Potpisom na Zapisniku potrošač takođe potvrđuje:

- da je saglasan da prodavac potvrdu o prijemu Zahteva za reklamaciju i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju;

- da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacije;

Reklamirani proizvod, zajedno sa popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač šalje putem brze pošte na adresu koju Gumix universal d.o.o. navede u odgovoru, a kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom čl.56 st.7. Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada preduzeće Gumix universal d.o.o., Beograd, primi pošiljku na navedenu adresu.

Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju dostavlja potvrda o prijemu, odnosno ZAPISNIK O PRIJEMU ROBE NA REKLAMACIJU;

Reklamiranu robu pregleda Komisija za reklamacije i prosleđuje predmet proizvođaču radi dobijanja stručnog mišljenja.

Postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, Proizvođač utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri;

Nakon sprovedenog ispitivanja, Proizvođač izrađuje Izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli;

Izveštaj o ispitivanju Proizvođač dostavlja preduzeću Gumix universal d.o.o., Beograd;

Na osnovu izveštaja o ispitivanju, preduzeće Gumix universal d.o.o., Beograd, donosi odluku po podnetoj reklamaciji;

Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da se uvaži reklamacija, postupak je sledeći: - potrošaču se šalje e-mail u kome se obaveštava da je reklamacija usvojena; - ukoliko se potrošač opredelio za popravku kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljeni proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod; - ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji; - ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća novac koji je platio za reklamirani proizvod nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji;

Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da je reklamacija neosnovana, postupak je sledeći: - potrošaču se, putem preporučene pošiljke ili e-mail-a dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to, kao i da ima rok od 15 dana da preuzme reklamiranu robu jer nakon tog roka ona se uništava; - smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu sa čl.56 st.7. Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usled činjenice da potrošač ne živi na adresi koju je naveo u potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznat na adresi) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke.

ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

Gumix universal d.o.o. je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primerenom roku kako je isti definisan u samom Zahtevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije. Ovu obavezu preduzeće Gumix universal d.o.o., Beograd, ispunjava na način definisan odredbom čl.6. ovog Pravilnika.

PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8.

Ukoliko je u Izveštaju o ispitivanju i/ili kontrolisanju konstantovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), Gumix universal d.o.o. će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Zahtevu za reklamaciju, a u skladu sa odredbom čl.52 Zakona o zaštiti potrošača.

Potrošač prilikom reklamacije na prvom mestu ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti:

- opravkom reklamirane robe;

- zamenom za novu istovetnu ili sličnu robu;

- Ako otklanjanje nesaobraznosti na način definisan u prethodnom stavu nije moguće, potrošač može da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora i povraćaj novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.

Član 9.

Preduzeće Gumix universal d.o.o., Beograd, je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.52 Zakona o zaštiti potrošača te odredbe čl.6. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

Član 10.

Prodavac neće dati nikakve naknade za gubitke vremena, nezgode, gubitka zbog stanja vozila ili bilo kakvih sledećih gubitaka nastalih kao posledica nedostatka proizvoda u okviru garancije.

ODUSTANAK OD UGOVORA

Član 11.

Kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija prodavca, u roku od 14 dana od dana kada je roba dospela u državinu kupca ili lica koje je on ovlastio za prijem robe, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova povrata robe.

Pravo na odustanak od ugovora kupac ostvaruje izjavom na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način.  
Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata prodavcu.

Ako prodavac omogući kupcu da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Protekom roka od 14 dana od dana kada je roba dospela u državinu kupca ili lica koja je on ovlastio za prijem robe prestaje pravo kupca na odustanak od ugovora.

U slučaju odustanka od ugovora, kupac je dužan da vrati robu prodavcu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada mu je poslao obrazac za odustanak. Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je kupac poslao robu pre isteka roka od 14 dana.

Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe prodavcu. Kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Prodavac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od kupca, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Prodavac vrši povraćaj na račun kupca, a kupac zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve dodatne troškove.

Prodavac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća.

Ako kupac ostvari pravo na odustanak od ugovora, smatra se da ugovor nije ni zaključen.

Član 12.

Postupanje suprotno odredbama ovog Pravilnika predstavlja težu povredu radne obaveze u smislu propisa kojima se uređuju radni odnosi.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 13.

Ovaj Pravilnik predstavlja opšti akt preduzeća Gumix universal d.o.o., Beograd. i stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili od toga dana.

U Beogradu, 01.11.2021 godine.

Gumix universal d.o.o.