

REKLAMACIJE I SERVIS

REKLAMACIJE, SAOBRAZNOST I GARANCIJA

Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava.

Saobraznost je zakonska kategorija i njeno trajanje je 2 godine.

Saobraznost predstavlja odgovornost trgovca ili proizvođača da roba ili usluga budu u skladu sa uobičajenim radom ili posebnim zahtevima potrošača u određenom vremenskom periodu.

Garancija predstavlja voljni korak trgovca ili proizvođača kojim on nudi posebne pogodnosti za kupca ali isključivo veće od zakonski predviđenih.

PRAVA POTROŠAČA

Prema Zakonu o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik RS", br. 62/2014, 62/2014, 6/2016-dr. zakon i 44/2018-dr. zakon), članovi 52, 53, 54 – izvod iz zakona:

Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Član 52.

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, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom. Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac

nije izvršio opravku ili zamenu 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 umanjnjem 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 saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjnje 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 u 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 umanjnjem 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 se roba saobrazila 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 naknadi 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.

Rokovi i teret dokazivanja

Član 53.

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

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.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Rokovi propisani u st. 1. do 3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

Davalac garancije i garantni list

Član 54.

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:

- 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i da garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača koja proizilaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru;
- 2) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 3) nazivu i adresi prodavca ako on nije istovremeno i davalac garancije;

- 4) datumu predaje robe potrošaču;
- 5) podatke koji identifikuju robu (model, tip, serijski broj i sl.);
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Davalac garancije je dužan da na zahtev potrošača izda garantni list iz stava 2. ovog člana, koji se po pravilu sačinjava u pisanom obliku, na papiru.

Ukoliko se potrošač saglasi, garantni list se može izdati i u elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču.

Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije iz stava 2. ovog člana, i potrošač može da zahteva da se garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.

Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

POSTUPAK REKLAMACIJE PO ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA

Postupak reklamacije sprovodi se shodno članu 56. Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik RS", br. 62/2014, 62/2014, 6/2016-dr. zakon i 44/2018-dr. zakon).

Član 56. Zakona o zaštiti potrošača, izvod iz zakona:

Reklamacija i način rešavanja reklamacije

Član 56.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

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 da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem

reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

*[Napomene: Potrošač izjavljuje reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka na sledeće načine: usmeno na mestu prodaje robe (spisak prodavnica sa adresama i brojevima telefona nalazi se na linku **Prodavnice**), telefonom (na broj 011 770 45 63), pisanim putem (Pet Republic doo, Ševina 47, 11080 Zemun ili elektronskim putem (online@petrepublic.rs). Obaveze potrošača su da priloži račun, kopiju računa ili bilo koji drugi dokaz o kupovini. Kupac nije dužan da čuva ambalažu u kojoj je bila roba.*

U svakoj našoj prodavnici postoji posebno određeno i obeleženo mesto i osoba zadužena za reklamacije kojoj se kupac može obratiti u vezi problema koji ima. Proces reklamacije počinje popunjavanjem izjave o reklamaciji, koju zaduženo lice naše firme daje kupcu da popuni. Naša firma je u obavezi da u zakonskom roku pošalje robu na servis, što znači da kupac ne snosi troškove slanja servisu.]

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

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

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji

zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

[Napomene: Postupak reklamacije za robu kupljenu preko ugovora na daljinu takođe se sprovodi u skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

Prilikom izjavljivanja reklamacije kupac popunjava izjavu o reklamaciji koju može preuzeti sa našeg sajta ili dobiti u nekoj od naših prodavnica. Uz izjavu o reklamaciji kupac će dostaviti reklamirani proizvod u neku od prodavnica naše firme ili u centralni magacin u Zaječaru ili poštom/kurirskom službom na adresu magacina (Pet Republic doo, Ševina 47, 11080 Zemun) ili na adresu neke od prodavnica.

Nakon slanja proizvoda, dalji postupak nastavlja se u skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

S obzirom da se roba kupljena na daljinu uglavnom isporučuje kurirskom službom, kupac mora da obrati pažnju na stanje robe prilikom prijema. Ukoliko je pakovanje robe oštećeno, kupac ima pravo da odbije prijem. Ako kupac primi robu i posle raspakivanja utvrdi da je roba oštećena, ili ako prilikom puštanja u rad ustanovi da je uređaj neispravan, treba da nam se obrati a lice zaduženo za rešavanje reklamacija će ga uputiti na način rešavanja problema.]

OTKLANJANJE NESAOBRAZNOSTI POSLE ISTEKA ZAKONSKOG ROKA

Posle isteka zakonskog roka o saobraznosti robe, kupac je sam odgovoran za slanje robe na servis. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke.

Uvoznici i proizvođači robe imaju obavezu da obezbede rezervne delove i servis za proizvode kojima je istekao zakonski rok saobraznosti kao i za proizvode koji su prestali da se proizvode ali u ograničenom vremenskom periodu koji uobičajeno iznosi od 7 do 10 godina.

Pet Republic doo će izaći u susret kupcima i pomoći im oko informacija o servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.

OSTALI RAZLOZI REKLAMACIJA

Osim reklamacija koje se odnose na robu kupljenu kod nas, kupci takođe imaju pravo da se žale na:

- probleme sa isporukom robe (kašnjenje, neblagovremena isporuka, izostanak isporuke itd); s obzirom da se određena količina roba isporučuje preko kurirskog servisa koji ima svoj način rada, ne možemo da snosimo odgovornost za probleme koji nisu izazvani našim direktnim angažovanjem
- neprofesionalni odnos zaposlenih prema kupcu (neljubaznost, nedavanje informacija, davanje loših, netačnih i neupotrebljivih informacija)
- događaje i situacije u kojima su oštećeni ili smatraju da su oštećeni (npr. pogrešno obračunata cena, roba isporučena bez uputstva i sl.)

ODUSTANAK OD UGOVORA NA DALJINU

Napominjemo da prema Članu 28. Zakonu o zaštiti potrošača, kupac robe preko ugovora na daljinu ima 14 dana da odustane od ugovora (da vrati robu) bez obrazloženja, pri čemu ne snosi nikakve posledice osim troškova vraćanja robe.

Zakon o zaštiti potrošača, članovi 28, 29, 30, 32, 33, 34. i 35, izvod iz zakona:

Pravo potrošača na odustanak od ugovora

Član 28.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 34. i 35. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

Ako trgovac omogući potrošaču 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 iz člana 29. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama st. 1. - 5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.

[Napomena: Radi ostvarivanja prava iz ovog člana, potrošač popunjava obrazac za odustanak od ugovora, koji se zajedno sa drugim dokumentima isporučuje kupcu uz artikle kupljene preko ugovora zaključenog na daljinu preko našeg sajta.

Sledeći dokumenti se obavezno šalju kupcu uz svaki artikal naručen preko Internet sajta:

- Obrazac za odustanak od ugovora*
- Uputstvo za vraćanje robe*
- Obrazac za reklamacije*
- Uputstvo za reklamaciju*

Ovi dokumenti nalaze se i na našem sajtu i dostupni su za preuzimanje.]

Računanje rokova za odustanak potrošača od ugovora

Član 29.

Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana računa se od trenutka zaključenja ugovora između potrošača i trgovca.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana počinje da teče kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora.

Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana počinje da teče kada potrošač dobije obrazac za odustanak.

Rok iz st. 1. do 7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija
Član 30.

Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi:

- 1) obrazac za odustanak;
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku;
- 3) primerak potpisanog ugovora.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa, kao i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.

Izvršenje i isporuka

Član 32.

Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija izvrši uslugu ili isporuku robe, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.

Trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće

Pravne posledice odustanka od ugovora

Član 33.

Ako potrošač ostvari pravo na odustanka od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 34. i 35. ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora

Član 34.

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

Trgovac vrši povraćaj 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.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac. Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.

Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora Član 35.

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.

Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.

Potrošač 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.

Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u

skladu sa članom 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 30. stav 4. ili članom 31. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.

Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.

Potrošač ne snosi troškove za isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada:

(1) potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana;

(2) potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili (3) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 30. stav 2. ili članom 31. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi odgovornost kao posledicu ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.