

Preduzeće Augusto doo Beograd (u daljem tekstu: Prodavac), donosi ovaj Pravilnik o postupanju po reklamaciji potrošača za robu kupljenu preko online prodavnice putem internet sajta www.augusto.rs i njime definiše postupak rešavanja reklamacija Potrošača koji je robu kupio preko online prodavnice putem internet sajta www.augusto.rs, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon).

PRAVILNIK

o postupanju po reklamaciji potrošača za proizvode kupljene preko online prodavnice putem internet sajta www.augusto.rs

I. OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnik o postupanju po reklamaciji potrošača za robu kupljenu preko online prodavnice putem internet sajta www.augusto.rs (u daljem tekstu: Pravilnik) određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija Potrošača u slučaju nesaobraznosti prodatih proizvoda.

II. REKLAMACIJA

Član 2.

Pod reklamacijom, u smislu odredbi Zakona i ovog Pravilnika, podrazumeva se da Potrošač uoči postojanje nesaobraznosti proizvoda sa njegovim svojstvima kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji i o tome obaveštava Prodavca. Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegove ugradnje i održavanja i sl. Potrošač ima pravo da kupljene proizvode reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od 2 (dve) godine od moment prelaska rizika na Potrošača (posle momenta predaje kupljenih proizvoda Potrošaču od strane kurirske službe), ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga. 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 proizvoda 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 proizvodi nisu saobrazni ugovoru (prodaja "proizvoda sa greškom").

III. NESAOBRAZNOST PROIZVODA

Član 3.

Nesaobraznost proizvoda u smislu odredbi Zakona i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodati proizvodi nemaju svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste proizvoda, a u skladu sa njegovom namenom kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.

Član 4.

Prodavac potvrđuje da proizvode koje prodaje u svemu su saobrazni sa Deklaracijom kojom su označeni. Prodavac potvrđuje da proizvodi koje prodaje imaju svojstva koja omogućavaju njihovu redovnu upotrebu u skladu sa namenom kako je to označeno na Deklaraciji. U slučaju sumnje, saobraznost proizvoda se ISKLJUČIVO utvrđuje u odnosu na njihova svojstva i njihovu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji.

IV. USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5.

Prodavac je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- Preduzeće Augusto doo Beograd Prodavac reklamiranih proizvoda;
- Proizvodi kupljeni preko online prodavnice putem internet sajta na adresi www.augusto.rs;
- od datuma prelaska rizika na Potrošača proteklo manje od 2 (dve) godine;
- Potrošač priložio originalni fiskalni isečak - račun.

V. POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6.

1. Reklamacioni postupak Potrošač pokreće popunjavanjem Obrazca za nesaobraznost koji preuzima na internet sajtu <https://augusto.rs/wp-content/uploads/2021/01/AG-Obrazac-za-nesaobraznost.pdf>. U Obrazac za nesaobraznost Potrošač obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime,
- adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu,
- naziv proizvoda (podaci sa fiskalnog isečka-računa),
- kratak opis reklamirane nesaobraznosti,
- zahtev rešavanja reklamacije u skladu sa čl.52. Zakona,
- datum prijema proizvoda (datum prelaska rizika na Potrošača),
- broj fiskalnog isečka-računa,
- cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena,
- ugovoreni primereni rok za postupanje po zahtevu Potrošača u slučaju opravdane reklamacije, sa kojim se saglasio Potrošač
- potpis Potrošača

2. Potpisom na Obrazcu za nesaobraznost, Potrošač potvrđuje da su podaci uneti u Obrazac tačni, a posebno podaci o adresi Potrošača na koju Prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju.

3. Potpisom na Obrazac o nesaobraznost Potrošač takođe potvrđuje:

- da je saglasan da Prodavac Potvrdu o prijemu reklamacije i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti Potrošaču elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Obrazcu za nesaobraznost;
- da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacije.

4. Reklamirane proizvode, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Obrascem za nesaobraznost, Potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu Prodavca: Augusto doo Beograd, Sarajevska 47, 11000 Beograd.

5. Datum od koga se računa rok za odgovor Potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom čl.56. st. 7. Zakona (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada Prodavac, primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

6. Prodavac šalje Potvrdu o prijemu reklamacije Potrošaču elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Obrazcu za nesaobraznost.

7. Reklamirani proizvodi se detaljno pregledaju i ispituju se od strane Komisije za provođenje reklamacije (u daljem tekstu: Komisija) koju imenuje Prodavac.

8. Postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, Komisija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri.

9. Nakon sprovedenog ispitivanja, Komisija izrađuje Izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli, ukoliko je to moguće utvrditi.

10. Na osnovu Izveštaja o ispitivanju Prodavac donosi odluku po podnetoj reklamaciji.

11.1. 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 kupljenih proizvoda, Potrošaču se šalju popravljani proizvodi na isti način na koji su mu prvobitno dostavljeni reklamirani proizvodi u roku koji je definisan odredbom čl. 7. ovog Pravilnika. Troškove povrata snosi Prodavac;

- Ukoliko se Potrošač opredelio za zamenu reklamiranih proizvoda drugim istovetnim proizvodima, Potrošaču se novi proizvodi dostavlja na isti način na koji su mu prvobitno dostavljene reklamirani proizvodi. Troškove povrata snosi Prodavac;

- Ukoliko se Potrošač opredelio za raskid Ugovora, Potrošaču se vraća (uplatom na žiro račun Potrošača) novac koji je platio za reklamirane proizvode nakon što Potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj proizvoda, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.

11. 2. Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da je reklamacija neosnovana, postupak je sledeći:

- Potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamirane proizvode dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to, kao i kopija Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju na osnovu koga je doneta odluka da je reklamacija neosnovana. Troškove povrata snosi Potrošač;

- Smatraće se da je Potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu čl. 56. st. 7. Zakona i to momentom pokušaja uručjenja 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.

VI. ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

Prodavac je u obavezi da najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

U slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu Potrošača postupi ugovorenim primerenom roku kako je isti definisan u samom Obrazcu za nesaobraznost, a koji ne može biti duži od 30 (trideset) dana od dana podnošenja reklamacije.

Obavezu informisanja Potrošača, Prodavac ispunjava na način definisan odredbom čl.6. ovog Pravilnika.

VII. PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8.

Ukoliko je u Izveštaju o ispitivanju i/ili kontrolisanju konstatovano da je kod proizvoda ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na Potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade ...), Prodavac će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to Potrošač zahtevao i označio u Obrazcu za nesaobraznost, a u skladu sa odredbom čl.52. Zakona.

Član 9.

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

- Popravkom reklamiranih proizvoda;
- Zamenom za nove istovetne ili slične proizvode;

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 predmetne proizvode.

Član 10.

Prodavac je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.52. Zakona i odredbama čl.6. ovog Pravilnika, postupi u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII. EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11.

Prodavac evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ON LINE prodavnice u elektronskom obliku. Ova evidencija sadrži podatke:

- o broju primljenog Zahteva za reklamaciju;
- o podnosiocu reklamacije;

- o datumu prijema reklamacije;
- podatke o proizvodima;
- kratak opis nesaobraznosti;
- zahtev iz reklamacije;
- datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- o odluci o odgovoru Potrošaču;
- o datumu dostavljanja Potrošaču ove odluke;
- o ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio Potrošač;
- o načinu i datumu rešavanja reklamacije;
- informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije;

IX. OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 12.

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je direktor.

Član 13.

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

X. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 14.

Ovaj Pravilnik predstavlja opšti akt Preduzeća Augusto doo Beograd.

Član 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primenjuje se na sve reklamacije Potrošača koji su proizvode kupili preko online prodavnice putem internet sajta www.augusto.rs počev od 01.01.2021.godine.

Snežana Živković, Direktor

U Beogradu, 29.12.2020.godine