

## PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJAMA POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU KOD PLATFORMA DOO (REMIKS)

U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021) (u daljem tekstu: Zakon), privredno društvo **Platforma d.o.o. Beograd – Novi Beograd**, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacija koje potrošači ulože na robu čiji je prodavac **Platforma d.o.o. Beograd** (dalje: prodavac), a koja je kupljena putem internet sajta [www.remiks.com](http://www.remiks.com).

Prodavac obavlja maloprodajnu delatnost preko svoje ON-LINE prodavnice (sajta) na adresi [www.remiks.com](http://www.remiks.com).

### OSNOVNE ODREDBE

#### Član 1.

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti prodane robe.

Ovaj Pravilnik se primenjuje isključivo prilikom rešavanja reklamacija koje su od strane potrošača uložene na robu čiji je prodavac privredno društvo **Platforma d.o.o. Beograd**, bez obzira da li je roba kupljena u on-line prodavnici ili u fizičkoj radnji/ama privrednog društva Platforma d.o.o..

Ovaj Pravilnik se **ne primenjuje** u slučaju ulaganja reklamacija za čije rešavanje privredno društvo **Platforma d.o.o. Beograd** nije nadležno, odnosno na reklamacije koje su od strane potrošača uložene na robu koju je potrošač kupio od drugog prodavca preko internet sajta [www.remiks.com](http://www.remiks.com).

Radi otklanjanja svake sumnje, pod Prodavcem se podrazumeva lice koje je, u okviru svoje delatnosti, prodalo robu potrošaču i za istu mu izdalo račun.

### 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 specifikaciji i/ili deklaraciji i o tome obavesti prodavca.

Platforma d.o.o. Beograd – Novi Beograd  
A: Milutina Milankovica 1a, 11070 Beograd – Novi Beograd  
E: [office@platforma.biz](mailto:office@platforma.biz)  
W: platforma.biz

PIB: 111958115  
MB: 21581399  
TR: 170-0030058061000-55 - Unicredit Bank, AD, Beograd  
TR: 160-6000000715120-38 - Banca Intesa, AD, Beograd

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe kupljenog 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.

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

##### **Član 4.**

Prodavac potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen.

Prodavac 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, i ocenjuje u odnosu na način upotrebe od strane potrošača.

#### **IV USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI**

##### **Član 5.**

# PLATFORMA

Prodavac je u obavezi da sprovede postupak po izjavljenoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko su ispunjeni (kumulativno) sledeći uslovi:

- je roba kupljena preko internet sajta [www.remiks.com](http://www.remiks.com);
- Platforma d.o.o. je prodavac reklamirane robe, tj. fiskalni račun za kupljenu robu je izdate od strane Platforma d.o.o. (roba nije kupljena od drugog prodavca preko internet sajta [www.remiks.com](http://www.remiks.com));
- od datuma prelaska rizika na potrošača je proteklo manje od 2 (dve) godine.

## POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJA

### Član 6.

Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem obrasca "**Zahtev za izjavljivanje reklamacije**" koji se preuzima na internet sajtu <https://remiks.com/reklamacije>.

U obrazac Zahteva za izjavljivanje reklamacije potrošač obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime;
- adresu, broj mobilnog telefona i adresu za prijem elektronske pošte (e-mail adresu);
- oznaku artikla i veličinu (podaci iz računa koji je izdat prilikom kupovine robe);
- kratak opis reklamirane nesaobraznosti;
- datum prijema robe (datum prelaska rizika na potrošača);
- broj računa koji je izdat prilikom kupovine reklamirane robe;
- cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena;
- način rešavanja reklamacije, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana, a zatim popunjeni Zahtev potrošač svojeručno potpisuje.

2. Potpisom na Zahtevu za reklamaciju, potrošač potvrđuje:

- da su podaci uneti u Zahtev tačni, a posebno podaci o njegovoj adresi, odnosno e-mail adresi i broju telefona, na koje prodavac treba da dostavi Potvrdu o prijemu reklamacije, odnosno svoju Odluku o odgovoru potrošaču na izjavljenu reklamaciju;
- da je saglasan da prodavac Potvrdu o prijemu reklamacije i svoju Odluku o odgovoru potrošaču na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte (e-mail adresu) navedenu u Zahtevu za izjavljivanje reklamacije;
- da je upoznat sa sadržinom Informacije o obradi podataka o ličnosti, koja je data kao sastavni deo Zahteva za izjavljivanje reklamacije.

3. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač šalje putem preporučene pošiljke ili je donosi lično na adresu:

**Platforma d.o.o, Bulevar Mihajla Pupina br. 10A, lokal 14L (visoko prizemlje), 11070 Beograd - (Novi Beograd)**

# PLATFORMA

Kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom čl.55. st.9. Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada privredno društvo **Platforma d.o.o.** primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

4. Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte (e-mail adresu) koja je navedena u Zahtevu za reklamaciju, dostavlja Potvrda o prijemu reklamacije i reklamirane robe.

5. Reklamirana roba se prosleđuje nezavisnoj laboratoriji za ispitivanje kvaliteta (Laboratorija).

6. Postojanje nesaobraznosti kao i uzrok nastanka reklamiranog nedostatka, Laboratorija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri.

7. Nakon sprovedenog ispitivanja, Laboratorija izrađuje svoj Izveštaj u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te daje ocenu osnovanosti podnete reklamacije.

8. Izveštaj o ispitivanju Laboratorija, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja **Platformi d.o.o. Beograd.**

9. Na osnovu dobijenog Izveštaja Laboratorije **Platforma d.o.o. Beograd** donosi Odluku o odgovoru potrošaču na izjavljenu reklamaciju, odnosno odluku da li se reklamacija prihvata ili se odbija:

9.1. Ukoliko je doneta odluka da se reklamacija prihvati, postupak je sledeći:

- potrošaču se šalje e-mail u kome se obaveštava da je reklamacija prihvaćena i uz koji se dostavlja Odluka o odgovoru potrošaču na izjavljenu reklamaciju, čime je prodavac odgovorio potrošaču na izjavljenu reklamaciju u skladu sa odredbom čl.55. st.9. Zakona o zaštiti potrošača;
  - ukoliko je zahtev potrošača popravka kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljeni proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod;
  - ukoliko je zahtev potrošača zamena 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 kojim je obavešten da je reklamacija prihvaćena. Ukoliko zamena nije moguća potrošaču će se vratiti novac u skladu sa sledećom tačkom;
  - ukoliko je zahtev potrošača 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 email kojim je obavešten da je reklamacija prihvaćena.

9.2. Ukoliko je je doneta odluka da se reklamacija odbije, postupak je sledeći:

- potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisana Odluka o odbijanju reklamacije, čime je prodavac odgovorio potrošaču na izjavljenu reklamaciju u skladu sa odredbom čl.55.

# PLATFORMA

- st.9. Zakona o zaštiti potrošača. U ovom slučaju potrošač se obavezno upozna sa pravom o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- potom se potrošaču vraća njegova roba ličnim dolaskom na adresu **Platforma d.o.o, Bulevar Mihajla Pupina br. 10A, lokal 14L (visoko prizemlje), 11070 Beograd - (Novi Beograd)** ili se ista šalje potrošaču na adresu.

## ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

### Član 7.

**Platforma d.o.o.** je u obavezi da najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju koji odgovor će sadržati odluku o tome da li se reklamacija usvaja ili ne, dok je u slučaju da se reklamacija usvaja, u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u roku koji ne može biti duži od 15 dana.

## PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

### Član 8.

Reklamirana roba se šalje nezavisnoj laboratoriji koja procenjuje da li postoji nesaobraznost na koju je potrošač ukazao kao i šta je uzrok te nesaobraznosti.

Ukoliko je u Izveštaju laboratorije konstatovano da kod robe postoji nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača ili nakon prelaska rizika na potrošača, a usled nedostataka koji se ne mogu pripisati potrošaču u krivicu (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), **Platforma d.o.o.** će usvojiti izjavljenu reklamaciju te nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Zahtevu za izjavljivanje reklamacije, a sve u skladu sa odredbom članom 51. Zakona o zaštiti potrošača.

### Član 9.

U slučaju da se reklamacija potrošača ne usvoji potrošač ima pravo da se obrati nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (da pokrene **vansudsko rešavanje spora**). Potrošač vansudsko rešavanje spora može pokrenuti putem sledećeg linka:

<https://zapotrosace.gov.rs/>

### Član 10.

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

- opravkom reklamirane robe;

# PLATFORMA

- zamenom za novu istovetnu ili sličnu robu;
- srazmernim umanjnjem cene kupljene robe;
- raskidom ugovora i povraćajem novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.

## Član 11.

**Platforma d.o.o.** Beograd, je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama člana 51. Zakona o zaštiti potrošača, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

## EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

### Član 12.

**Platforma d.o.o.** evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou privrednog društva kao celine i to u elektronskom obliku.

Evidencija iz st.1. ovog člana sadrži podatke:

- o broju reklamacije koji odgovara broju navedenom u Potvrdi o prijemu reklamacije;
- o podnosiocu reklamacije (ime i prezime podnosioca reklamacije);
- o datumu prijema reklamacije;
- o robi koja je predmet reklamacije;
- o opisu nesaobraznosti;
- o zahtevu potrošača iz podnete reklamacije;
- o datumu izdavanja Potvrde o prijemu reklamacije;
- o Odluci o odgovoru potrošaču;
- o datumu dostavljanja Odluke o odgovoru potrošaču;
- o roku za rešavanje opravdane reklamacije;
- o načinu i datumu rešavanja reklamacije;
- o produžavanju roka za rešavanje reklamacije sa kojim se saglasio potrošač.

## OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOST

### Član 13.

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je generalni direktor Platforme d.o.o..

### Član 14.

# PLATFORMA

Postupanje suprotno odredbama ovog Pravilnika predstavlja težu povredu radne obaveze u smislu propisa kojima se uređuju radni odnosi i za istu povredu se mogu izreći radno-pravne sankcije predviđene Zakonom o radu i Pravilnikom o radu.

## X ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 15.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt privrednog društva **Platforma d.o.o. Beograd**.

### Član 16.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primenjuje se od 25.03.2024. godine.

U Beogradu, dana 25.03.2024. godine

Platforma d.o.o. Beograd-Novi Beograd



Siniša Starčević, Direktor