

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJAMA POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU 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.

I 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.

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

II 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.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe kupljenog proizvoda, njegovog održavanja i sl.

Platforma d.o.o. Beograd-Novi Beograd

o: Milutina Milankovića 1a, 11070 Beograd – Novi beograd

e: office@platforma.biz

w: platforma.biz

PIB: 111958115

MB: 21581399

TR: 160-6000000715120-38 Banka Intesa a.d. Beograd

TR: 325.0500500521525-10 OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

PLATFORMA

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").

III NESAOBRAZNOST ROBE

Član 3.

Nesaobraznost robe, u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika, postoji ukoliko prodana 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 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 ceni u odnosu na način upotrebe od strane potrošača.

Platforma d.o.o. Beograd-Novi Beograd

o: Milutina Milankovića 1a, 11070 Beograd - Novi beograd
e: office@platforma.biz
w: platforma.biz

PIB: 111958115

MB: 21581399

TR: 160-6000000715120-38 Banko Intesa a.d. Beograd

TR: 325-9500500531525-10 OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

PLATFORMA

IV USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5.

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

- je roba kupljena preko internet sajta www.remiks.com ili u maloprodajnom objektu u Beogradu, TC Rajičeva, Knez Mihailova br. 54, Beograd;
- Platforma d.o.o. je prodavac reklamirane robe (roba nije kupljena od drugog prodavca preko internet sajta www.remiks.com);
- od datuma prelaska rizika na potrošača je proteklo manje od dve godine.

V POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJA

Član 6.

Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem obrasca "**Zahtev za reklamaciju**" koji se dobija u maloprodajnom objektu ili se preuzima na internet sajtu <https://remiks.com/reklamacije>.

U obrazac Zahteva za reklamaciju 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;
- zahtev iz reklamacije u skladu sa čl.52. Zakona o zaštiti potrošača 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

Platforma d.o.o. Beograd- Novi Beograd

o: Milutina Milankovića 1a, 11070 Beograd - Novi beograd

e: office@platforma.biz

w: platforma.biz

PIB: 111958115

MB: 21581399

TR: 160-6000000715120-38 Banka Intesa a.d. Beograd

TR: 325-9500500531525-10 OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

PLATFORMA

u Zahtevu za reklamaciju; da je upoznat sa sadržinom Informacije o obradi podataka o ličnosti, koja je data kao sastavni deo Zahteva za reklamaciju.

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, Kneza Mihaila 54, 11000 Beograd (Rajićeva Shopping Centar)

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

Platforme d.o.o. Beograd- Novi Beograd

o: Milutina Milankovića 1a, 11070 Beograd - Novi beograd

e: office@platforma.biz

w: platforma.biz

PIB: 111958115

MB: 21581399

TR: 160-6000000715120-38 Banka Intesa a.d. Beograd

TR: 325-9500500531525-10 OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

PLATFORMA

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 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. st.9. Zakona o zaštiti potrošača. U ovom slučaju potrošač se obavezno upoznaje 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, Kneza Mihaila 54, 11000 Beograd (Rajićeva Shopping Centar)** ili se ista šalje potrošaču na adresu.

VI ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

Platforma d.o.o. je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim, usmenim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju na način definisan odredbama čl.6. ovog Pravilnika, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u roku koji ne može biti duži od 15 dana.

VII PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8.

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 nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Zahtevu za reklamaciju, a u skladu sa odredbom čl.51. Zakona o zaštiti potrošača.

Platforma d.o.o. Beograd-Novi Beograd

o: Milutina Milankovića 1a, 11070 Beograd - Novi Beograd

e: office@platforma.biz

w: **platforma.biz**

PIB: 111958115

MB: 21581399

TR: 160-6000000715120-38 Banka Intesa a.d. Beograd

TR: 325-9500500531525-10 OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

PLATFORMA

Član 9.

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

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

Član 10.

Platforma d.o.o. Beograd, je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.51. Zakona o zaštiti potrošača te odredbe čl.6. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11.

Platforma d.o.o. evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ON LINE prodavnice i 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 ugovorenom primerenom roku za rešavanje reklamacije sa kojim se saglasio potrošač;
- o načinu i datumu rešavanja reklamacije;
- o produžavanju roka za rešavanje reklamacije sa kojim se saglasio potrošač.

Platforma d.o.o. Beograd-Novi Beograd

Q: Milutina Milankovica 1a, 11070 Beograd - Novi beograd

e: office@platforma.biz

w: platforma.biz

PIB: 111958115

MB: 21581399

TR: 160-6000000715120-38 Banka Intesa a.d. Beograd

TR: 325-9500500531525-10 OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

PLATFORMA

IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOST

Član 12.

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

Član 13.

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 14.

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

Član 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primenjuje se od 11.10.2023. godine.

Donošenjem ovog Pravilnika u potpunosti prestaje da važi prethodni Pravilnik o postupanju po reklamacijama potrošača za robu kupljenu putem on-line prodavnice od 01.09.2021. godine.

U Beogradu, dana 11.10.2023. godine



Platforma d.o.o. Beograd-Novi Beograd


Snežana Jevtić, Direktor

Platforma d.o.o. Beograd-Novi Beograd

o: Milutina Milankovića 1a, 11070 Beograd - Novi beograd

e: office@platforma.biz

w: platforma.biz

PIB: 111958115

MB: 21581399

TR: 160-6000000715120-38 Banka Intesa a.d. Beograd

TR: 325-9500500531525-10 OTP banka Srbija a.d. Novi Sad