

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.

Prodavac obavlja maloprodajnu delatnost preko svoje ON-LINE prodavnice (sajta) na adresi www.remiks.com.

OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

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

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
W: platforma.biz

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

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;
- **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);
- 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

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, 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

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