

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon) kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl. glasnik RS", br. 52/2019) direktor **PREDUZEĆA ZA PROMET I USLUGE LAMA EKSPORT-IMPORT DOO, BEOGRAD (ZVEZDARA)** iz Beograda, ul. Svetomira Nikolajevića br. 3, dana 15.07.2022.godine donosi:

## **PRAVILNIK O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA**

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodatog proizvoda (robe) putem maloprodaje, web shopa putem sajta lama.rs, kao i prodaje robe na osnovu telefonske kupovine.

### **I OPŠTE ODREDBE**

#### **Član 1.**

Prodavac prodaje robu na malo potrošačima na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače.

#### **Član 2.**

Prodavac prilikom prodaje robe ne sme vršiti diskriminaciju potrošača na neki od načina predviđenih odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

#### **Član 3.**

Potrošač u smislu ovog Pravilnika koju uživa pravo na zaštitu i koji ima pravo na reklamaciju jeste svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe, a pod uslovima i rokovima propisanim odgovarajućim Zakonom kao i ovim Pravilnikom.

### **II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA**

#### **Član 4.**

Potrošač ima pravo da kod Prodavca vrši kupovinu robe da bi zadovoljio osnovne potrebe, ima pravo na bezbednost; pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost; pravo na informisanost o osnovnim karakteristikama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju u skladu sa ovim Pravilnikom i relevantnim zakonskim propisima.

#### Član 5.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika i u skladu sa relevantnim zakonskim propisima.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da obezbedi dokaz o kupovini: fiskalni račun ako je proizvod kupljen u maloprodaji, račun koji potrošač zaprimi prilikom pružanja proizvoda kupljenog preko web shopa ili kupljenog telefonskim putem.

#### Član 6.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako uz reklamaciju ne priloži fiskalni račun, račun ili drugi dokaz koji se odnosi na proizvod koji se reklamira.

#### Član 7.

Ukoliko potrošač prilikom preuzimanja pošiljke (robe) uoči vidna oštećenja na kutiji, potrošač je dužan da robu pregleda i ukoliko je oštećena da ODMAH sačinje zapisnik zajedno sa kurirom koji je dostavio robu. Nakon toga potrebno je da obavesti prodavca na broj telefona:

011/3806-180 ili e-mailom na [reklamacija@lama.rs](mailto:reklamacija@lama.rs) radi daljeg dogovora.

#### Član 8.

Prodavac ne odgovara za materijalne nedostatke na proizvodu koji su nastali u transportu robe ukoliko je ista dostavljena nekom od kurirskih službi te ista ne podleže reklamaciji.

#### Član 9.

Potrošač je dužan da kupljeni proizvod koristi u skladu sa njegovom namenom, svojstvima i samom prirodom proizvoda, a sve u skladu sa načinom upotrebe koji je iskazan na deklaraciji proizvoda.

### III OBAVEZE TRGOVCA

#### Član 10.

Obaveza Prodavca je da potrošaču za kupljenu robu u maloprodajnom objektu izda fiskalni račun sa svim propisanim elementima. U slučaju kupovine preko web shopa, potrošaču će biti uručen račun zajedno sa kupljenim proizvodom.

#### Član 11.

Prodavac vrši prodaju robe poštujući odredbe zakonskih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača, kao i prodaju na način da se zaštite ekonomski interesi potrošača.

#### Član 12.

Prodavac će potrošaču pružiti sve neophodne informacije vezane za proizvod koji se kupuje, o njegovim osnovnim karakteristikama, nameni, svojstvima, upotrebom i ostalim bitnim informacijama za proizvod.

### IV POSTUPAK REKLAMACIJE

#### Član 13.

Potrošač može da izjavi reklamaciju pisanim ili elektronskim putem uz dostavu računa na uvid ili slanjem kopije računa elektronskim putem kao i putem izjave u slobodnoj formi o razlozima reklamacije na e-mail: reklamacija@lama.rs

#### Član 14.

Prodavac će prilikom preuzimanja proizvoda koji se reklamira izdati reklamacioni list ili će elektronskim putem poslati potrošaču potvrdu o prijemu reklamacije, ukoliko je reklamacija dostavljena elektronskim putem.

#### Član 15.

Po prijemu reklamacije prodavac će bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovoriti potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor na izjavljenu reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude od duži od petnaest dana, od dana podnošenja reklamacije.

#### Član 16.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u navedenom roku, dužan je da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, što je u obavezi da evidentira u evidenciju primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

#### Član 17.

Potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti proizvoda, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost bez ikakve naknade ili zamenu proizvoda koji je reklamiran.

#### Član 18.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe 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 i otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

#### Član 19.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog čuvanja, upotrebe i sličnog.

#### Član 20.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na proizvodu nastao njegovom krivicom, fizičko-hemijska oštećenja pri upotrebi proizvoda ili nepravilnim održavanjem robe.

#### Član 21.

Zaposleni kod Prodavca u evidenciji o primljenim reklamacijama unosi sledeće podatke i izdaje reklamacioni list potrošaču sa sledećim podacima:

- O podnosiocu i datumu prijema reklamacije,
- Podatke o robi ( naziv, šifra artikla, cena),
- Kratak opis nesaobraznosti i zahteva iz reklamacije,
- Datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije,
- Odluku o odgovoru potrošaču,
- Datum dostavljanja te odluke,
- Ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;
- Načinu i datumu rešavanja reklamacije,
- Kao i informacije o produženju roka za rešavanje reklamacije.

## Član 22.

Prispele reklamacije Prodavac će uneti se u Knjigu evidencije reklamacija kupaca.

Zaposleni koji je primio reklamaciju, istu će proslediti na email: reklamacija@lama.rs osobi odgovornoj za rešavanje reklamacija koja odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka.

Osoba odgovorna za rešavanje reklamacija o reklamaciji odlučuje odmah, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije.

O odluci o reklamaciji zaposleni ili osoba odgovorna za rešavanje reklamacije obaveštava potrošača pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom ili elektronskim putem.

Ovlašćeno lice za odlučivanje po reklamaciji nakon sprovedenog postupka, obaveštava potrošača o ishodu odlučivanja po reklamaciji i istog obaveštava kako pismeno tako i usmeno telefonom.

## Član 23.

Svi troškovi koji nastanu po osnovu reklamacije padaju na teret Prodavca.

## Član 24.

Prispelu reklamaciju pregleda Osoba odgovorna za rešavanje reklamacija, koja donosi odluku o osnovanosti reklamacije odmah a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

## Član 25.

Osoba odgovorna za reklamacije, može doneti odluku:

Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz prethodnu saglasnosti potrošača

Da se kupljeni proizvod zameni novim proizvodom

## Član 26.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

## V OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

### Član 27.

Ukoliko dođe do spora preko nadležnog suda ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupka prema kupcu, odgovorna lica u smislu ovog Pravilnika su: Osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija i Prodavac.

## VI OSTALE ODREDBE

### Član 28.

Osoba ovlašćena za rešavanja reklamacija je dužna da vodi evidenciju za svaku reklamaciju, po svim elementima za svaki mesec i istu dostavlja nadležnoj službi.

### Član 29.

Ovlašćeno lice u prodaji takođe je dužno da vodi odgovarajuću evidenciju o primljenim reklamacijama kupaca i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

## VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 30.

Potrošač mora biti obavešten o uslovima i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija kao i ostalim odredbama Pravilnika.

### Član 31.

Izmene i dopune Pravilnika vrše se po postupku za njegovo donošenje i biće objavljene na internet stranici Prodavca i sedištu Prodavca.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakon o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača i ostalih relevantnih zakonskih propisa.

### Član 32.

Ovaj pravilnik se primenjuje počev od 15.07.2022.godine