

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Sl.glasnik RS" br. 62/2014), kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl.glasnik RS" br. 53/10, 10/2013), direktor _____, donosi:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Ovim pravilnikom uređuje se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodatog proizvoda na veliko i malo.

OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

West Tires d.o.o., Beograd, kao uvoznik i distributer robe, prenosi garanciju proizvođača, da je roba spremna da bude upotrebljena u planiranoj svrsi i da će ispravno funkcionisati u garantnom roku ako se upotrebljava prema priloženom uputstvu za upotrebu.

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 Deklaraciji i o tome obavesti prodavca.

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

Član 4.

West Tires d.o.o. potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. West Tires d.o.o. 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.

USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5.

Preduzeće West Tires d.o.o., Beograd, je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- preduzeće West Tires d.o.o., Beograd, prodavac reklamirane robe;
- od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine;

- potrošač priložio fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini;
- kupac priložio pravilno popunjen Garantni list, overen od strane prodavca na dan kupovine proizvoda;
- kupac priložio račun o kupovini vozila, ukoliko je proizvod kupljen sa vozilom (prva ugradnja), a West Tires d.o.o. je ovlašćeni uvoznik i distributer brenda robe koja se reklamira.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da kao dokaz o kupovini dostavi na uvid račun ili fiskalni račun, kopiju računa ili fiskalnog računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.

Uz reklamaciju, potrošač predočava, odnosno predaje robu koja je predmet reklamacije.

Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini.

POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6.

1. Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno pisanim putem. Ukoliko su ispunjeni svi uslovi iz člana 5. Pravilnika, kupac samostalno ili zajedno sa ovlašćenom osobom Prodavca, popunjava IZJAVU REKLAMACIJE.
2. Potpisom na ZAPISNIK O PRIJEMU ROBE NA REKLAMACIJU, potrošač potvrđuje da su podaci uneti u zahtev tačni, a posebno podaci o adresi potrošača na koju prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju. Potpisom na Zapisniku potrošač takođe potvrđuje:
 - da je saglasan da prodavac potvrdi o prijemu Zahteva za reklamaciju i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju;
 - da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacije;
3. Reklamirani proizvod, zajedno sa popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač dostavlja na mesto kupovine ili šalje putem brze pošte na adresu: West Tires d.o.o., Autoput za Novi Sad 68, 11080 Beograd, a kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom čl.56 st.7. Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada preduzeće West Tires d.o.o., Beograd, primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.
4. Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju dostavlja potvrda o prijemu, odnosno ZAPISNIK O PRIJEMU ROBE NA REKLAMACIJU;
5. Reklamiranu robu pregleda Komisija za reklamacije i prosleđuje predmet proizvođaču radi dobijanja stručnog mišljenja.
6. Postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, Proizvođač utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri;
7. Nakon sprovedenog ispitivanja, Proizvođač izrađuje Izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli;
8. Izveštaj o ispitivanju Proizvođač dostavlja preduzeću West Tires d.o.o., Beograd;
9. Na osnovu izveštaja o ispitivanju, preduzeće West Tires d.o.o., Beograd, donosi odluku po podnetoj reklamaciji;
- 9.1. 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 kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljeni proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod;

- ukoliko se potrošač opredelio za zamenu 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 obaveštenja o usvojenoj reklamaciji;

- ukoliko se potrošač opredelio za 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 e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji;

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

- potrošaču se, putem preporučene pošiljke ili e-mail-a dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to, kao i da ima rok od 15 dana da preuzme reklamiranu robu jer nakon tog roka ona se uništava;

- smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu sa čl.56 st.7. Zakona o zaštiti potrošača 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.

ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

West Tires d.o.o. je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primerenom roku kako je isti definisan u samom Zahtevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije. Ovu obavezu preduzeće West Tires d.o.o., Beograd, ispunjava na način definisan odredbom čl.6. ovog Pravilnika.

PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8.

Ukoliko je u Izveštaju o ispitivanju i/ili kontrolisanju konstantovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), West Tires 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.52 Zakona o zaštiti potrošača.

Član 9.

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

- opravkom reklamirane robe;

- zamenom za novu istovetnu ili sličnu robu;

- 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 predmetnu robu.

Član 10.

Preduzeće West Tires d.o.o., Beograd, je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.52 Zakona o zaštiti potrošača te odredbe čl.6. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

Član 11.

Prodavac neće dati nikakve naknade za gubitke vremena, nezgode, gubitka zbog stanja vozila ili bilo kakvih sledećih gubitaka nastalih kao posledica nedostatka proizvoda u okviru garancije.

Član 12.

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

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 13.

Ovaj Pravilnik predstavlja opšti akt preduzeća West Tires d.o.o., Beograd. i stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili od toga dana.