

DOO "UTIP" Novi Pazar - ul. Mihajla Pupina bb
e-mail: utip_np@yahoo.com
Info centar: 020 318 320 | 020 372 200 | 020 372-201
PIB: **100748023**
Matični broj: **07370911** |
Šifra delatnosti: **51410** |

Trgovinsko i proizvodno
preduzeće „UTIP“ d.o.o.
Br. 464/a
dat. 19.12.2021 g.
Novi Pazar

BARBOSA

The Phi losophy of Barbosa Clothing

U skladu sa članom 12. St. 1. T. 6. I članom 55. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. Glasnik RS", br. 88/2021) članom 19. Odluke o organizovanju i usklađivanju sa Zakonom o privrednim društvima, Direktor UTIP DOO NOVI PAZAR, dana 19.12.2021. godine donosi.

PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA

Član 1.

Ovim Pravilnikom se reguliše postupak i način rešavanja reklamacije potrošača za proizvode kupljene u maloprodajnim objektima,, UTIP DOO (BARBOSA) NOVI PAZAR.

Član 2.

UTIP 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.

Dokaz o datumu prelaska rizika na potrošača, za robu kupljenu u maloprodajnim objektima je fiskalni račun.

Član 3.

UTIP je dužan da primi izjavljenu reklamaciju.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem ili na trajnom nosačuzapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Utip vodi evidenciju primljenih reklamacija u čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije potrošača, UTIP postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Član 4.

UTIP će potrošaču izdati reklamacioni list ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži naročito ime i prezime podnosioca i datum prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Član 5.

UTIP je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Roka za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

UTIP je dužan da postupa u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacija prekida se kada potrošač primi odgovor od UTIP-a iz prethodnog stava ovog člana i počinje da teče iznova kada UTIP primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor najkasnije u roku od tri dana od dana prijema ugovora. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom UTIP-a iz prethodnog stava ovog člana.

Ukoliko UTIP iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguća je samo jednom.

Član 6.

Ukoliko UTIP odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Nemogućnost potrošača da dostavi ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, ni razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ukoliko UTIP usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom potrošača prilikom njenog izjavljivanja, nije dužan da postupa na način predviđen stavom 1. čl. 4. i stavom 1. i 2. čl. 5 ovog Pravilnika.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Član 7.

Ako je reklamacija i opravdana zbog nedostatka na proizvodu, potrošač ima pravo na:

- 1) Otklanjanje nedostataka na proizvodu (popravku)
- 2) Zamenu kupljenog proizvoda za nov proizvod, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa), čija cena ne može biti veća od maloprodajne cene reklamacionog proizvoda na dan prigovora.
- 3) Odgovarajuće umanjenje cene ili
- 4) Raskid ugovora

U slučaju raskida ugovora potrošač ima pravo na povraćaj novčanog iznosa na dan kupovine (iznosa navedenog na fiskalnom računu)

Potrošač nema pravo iz ovog člana ukoliko je nedostatak na robi nastalo njegovom krivicom.

Član 8.

Ako je reklamacija potrošača neopravdana na osnovu procene od strane komisije za rešavanje reklamacija UTIP DOO koju odlukom imenuje direktor, proizvođača proizvoda, odnosno angažovanog stručnog lica za procenu opravdanosti reklamacije. (Jugoinspekt d.o.o. Sektor za kožu i teksti, Crnotravska br. 3 Beograd ili Tekstilinspekt doo Ul. Jovana Rajića br. 5b), ovlašćeno lice je u obavezi da potrošaču vrati proizvod i izda pisano obaveštenje o razlozima neosnovanosti reklamacije.

Član 9.

Polovođa maloprodajnog objekta ili drugo ovlašćeno lice dužno je da reklamaciju istog, a najkasnije narednog dana dostavi Komisiji za rešavanje reklamacije.

Komisija je dužna da u daljem roku od 7 dana donese odluku o reklamaciji.

Komisija je ovlašćena da u složenim slučajevima ili kada smatra da joj je za donošenje odluke o osnovanosti reklamacije potrebno i mišljenje lica ovlašćenog za kontrolu robe, zatraži mišljenje Jugoinspekta d.o.o. Sektor za tekstil i kožu, Crnotravska br 3. Beograd ili Tekstilinspekt d.o.o. Ul. Jovana Rajića br. 5b ili proizvođača, pri čemu mora voditi računa o poštovanju roka iz člana 5. Ovog Pravilnika.

Član 10.

Ukoliko UTIP DOO prodaje proizvod sa nedostatkom, dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda u zavisnosti od vrste i obima nedostataka i da upozori potrošača na te nedostatke.

UTIP DOO je dužan da na proizvodu sa nedostatkom istakne jasno i vidljivo obaveštenje o sniženoj ceni, o nedostatku proizvoda i o isključenju odgovornosti prodavca za taj nedostatak.

Navedeni proizvodi ne podležu mogućnosti reklamacije od strane potrošača.

Član 11.

Kupljeni, a nekorišćeni proizvod može se menjati za isti ili drugi iste ili veće vrednosti (uz doplatu) u roku od 30 dana od dana izvršene kupovine uz priloženi dokaz o kupovini.

Član 12.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi pravilnik i rešavanju reklamacija od 20.09.2014. godine, kao i sve Odluke o izmeni navedenog pravilnika.


Za UTIP DOO NOVI PAZAR
* Direktor Jahor Međedović