

Na osnovu člana 56. u vezi sa čl. 52. i 54. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, v.d.direktora Gordana Polovina privrednog društva ZEPTER INTERNATIONAL PREDUZEĆE ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU NA VELIKO I MALO DOO BEOGRAD, matični broj 07465424, PIB 100000400, dana 15.12.2023.. godine donosi:

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva ZEPTER INTERNATIONAL PREDUZEĆE ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU NA VELIKO I MALO DOO BEOGRAD, ul.Bulevar Mihajla Pupina 117 (u daljem tekstu: Prodavac), radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe po zaključenom ugovoru, prava po osnovu izjavljene garancije i garantnog lista kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu potrošača.

Značenje izraza

Član 2

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeća značenja:

- "Potrošač" je fizičko lice koje kupuje robu koju prodaje Prodavac, u svrhe koje nisu namenjene potrošačevoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva
- "Roba" je telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima, koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti
- "ovlašćena služba Prodavca" je služba Prodavca ovlašćena za rešavanje prigovora reklamacije i to: Služba magacina, servisa i reklamacija, Beograd, ul.Savski nasip br.7.

Primena u skladu sa zakonima i drugim propisima

Član 3

Ovaj pravilnik primenjuje se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama i drugih važećih zakona i drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, trgovina i evidentiranje prometa.

II. POSEBNA PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA I PRODAVCA

Deklaracija i uputstvo za upotrebu i održavanje proizvoda

Član 4

U skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa potrošača, Prodavac prilikom prodaje robe preporučuje potrošaču da se pridržava deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje proizvoda, kako bi se mogla iskazati svojstva koja roba ima za redovnu ili naročitu upotrebu, u skladu sa deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu i održavanje proizvoda.

Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 5

Prodavac obaveštava potrošača na valjan način o obimu, uslovima, roku i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi, odredbama zakona koje se odnose na reklamaciju i ovom pravilniku.

Prodavac na prodajnom mestu ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

III. IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE I EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Roba za koju se može izjaviti reklamacija

Član 6

Reklamacija se može izjaviti za svu robu koju je Potrošač kupio od Prodavca, uključujući robu kupljenu na akcijama.

Reklamaciji zbog nedostataka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom".

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 7

Potrošač može da izjavi reklamaciju Prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz Zakona o zaštiti potrošača, na jedan od sledećih načina:

- 1) usmeno na prodajnom mestu/malopordajnom objektu gde je roba kupljena i na adresi Službe magacina, servisa i reklamacija, ul.Savski nasip br.7, Beograd
- 2) telefonskim pozivom na br.011/311 32 33
- 3) pisanim putem na adresu ZEPTER INTERNATIONAL DOO BEOGRAD, Služba magacina i reklamacija, Savski nasip br.7, Beograd
- 4) elektronskim putem na email adresu customersupport@zepter.rs, reklamacije@zepter.rs
- 5) uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

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 u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Član 8

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prodavac Potrošaču izdaje pisanu potvrdu/revers ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda/revers iz stava 2. ovog člana se popunjava u tri primerka, i to jedan primerak za Potrošača i dva primerka za Prodavca.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu 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, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i

informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, saglasnost potrošača za produžavanje roka i napomene.

Lice koje je kod Prodavca zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama upisuje u ovu evidenciju i obrađuje one podatke o ličnosti podnosioca reklamacije koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i reklamacije, i to ime i prezime i kontakt detalje podnosioca. Lice zaduženo za upis podataka u ovu evidenciju prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije. Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo (Prilog 1).

IV. REŠAVANJE REKLAMACIJA

Odgovor na reklamaciju

Član 9

Prodavac 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 Prodavca sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije, koji ne može da bude duži od 15 dana.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćene službe Prodavca

Član 10

O reklamaciji rešava ovlašćena služba Prodavca koja ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Kada ovlašćena služba Prodavca utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu Potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, ovlašćeno lice Prodavca obaveštava Potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju u kom se navodi rok u kome će reklamacija biti rešena, kao i poziv Potrošaču da dostavi svoju saglasnost za produženje roka, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Član 11

Prihvatanje reklamacije

Ovlašćena služba Prodavca prihvata ili ne prihvata prigovor reklamacije kada su utvrđeni sledeći nedostaci na robu, kako sledi:

PRODAJNI ASORTIMAN/ KATEGORIJE PROIZVODA	SLUČAJEVI U KOJIMA SE REKLAMACIJA PRIHVATA	SLUČAJEVI U KOJIMA SE REKLAMACIJA NE PRIHVATA
MASTERPIECE COOKART (GARNITURE POSUĐA, POJEDINAČNE POSUDE I SL.)	<ul style="list-style-type: none"> - Sva vidljiva oštećenja na posudama kao što su: ogrebotine, zarezi, krive ručke, ulubljenja I slične pojave - Neujednačen spoj akutermkompaktnog dna i posude, razna ispupčenja, udubljenja, talasasto dno - Oštre ivice na posudama i poklopcima - Nesimetrino postavljenje ručke - Poklopci kojima je otpao šraf za termokontrolor - Neispravni termokontrolori/termokompjuteri 	<ul style="list-style-type: none"> - Ukoliko se posuda ostavi duže na grejnom telu I dođe do njenog oštećenja - Ukoliko se posuda ostavi u rerni i nastane oštećenje termokontrolora - Ukoliko se koriste jake kiseline, abrazivna sredstva, žice i sl., što mehanički može oštetiti proizvod - Fizička oštećenja (ulubljenja) oboda posude, ručki, poklopaca I sl.prouzrokovana padom - Optičke promene na proizvodu nastale normalnom upotrebnom, koje ne utiču na funkcionalnost proizvoda - Oštećenja nastala neadekvatnom upotrebom I pogrešnim rukovanjem
PORCELAN	<ul style="list-style-type: none"> - Oštećenje ambalaže, naprsnuće ili lom proizvoda - Greška u dizajnu, neravnomerna pozlata, neravnine u glazuri, različita debljina tanjira ili talasaste ivice tanjira i slično 	<ul style="list-style-type: none"> - Fizička oštećenja nastala prilikom upotrebe i to usled nepravilnog čišćenja i održavanja porcelana neadekvatnim sredstvima (jaki I abrazivni deterdženti, čelične žice i sl.), lom usled pada I opterećenja – pritiskom na delove porcelana (lom drški od šoljica, lom tanjira i sl.) i usled pranja u mašini za sudove
VACSY	<ul style="list-style-type: none"> - Oštećenje ambalaže ili samog proizvoda - Ogrebotine ili naprsnuća kod posuda ili poklopaca, kao I kod ostalih artikala - Neupotrebljivost tj.tehnička neispravnost artikala ili elektroaparata 	<ul style="list-style-type: none"> - U slučajevima nepravilnog i nepropisnog rukovanja vacuum pompom ili vacuum bag-om - Korišćenjem neodgovarajućeg napona - Oštećenjem posuda ili poklopaca fizičkim ili mehančkim predmetima - Samostanom popravkom, poporavkom od strane

		servisa ili lica koje nije ovlašćeno od Prodavca
HOME CARE/DOM	<ul style="list-style-type: none"> - Oštećenje ambalaže ili samog aparata - Tehnička neispravnost aparata ili nepravilan rad aparata - Organoleptička neispravnost preparata ili istekao rok upotrebe 	<ul style="list-style-type: none"> - Korišćenjem neodgovarajućeg napona - Samostalnom popravkom, popravkom od strane servisa
MEDICAL	<ul style="list-style-type: none"> - Oštećenje ambalaže ili samog aparata - Tehnička neispravnost aparata 	<ul style="list-style-type: none"> - Korišćenjem neodgovarajućeg napona - Samostalnom popravkom, popravkom od strane servisa ili lica koje nije ovlašćeno od Prodavca - Neadekvatnom upotrebom suprotnom uputstvu Prodavca
KOZMETIKA	<ul style="list-style-type: none"> - Oštećenje ambalaže ili samog pakovanja preparata - Organoleptička neispravnost preparata ili istekao rok upotrebe 	<ul style="list-style-type: none"> - Oštećenje ambalaže u toku korišćenja preparata
SATOVI	<ul style="list-style-type: none"> - Oštećenja ambalaže ili samog sata - Tehnička neispravnost 	<ul style="list-style-type: none"> - Mehanička oštećenja narukvice - Mehanička oštećenja nastala usled pada ili udarca

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, ovlašćena služba Prodavca Potrošaču može dati predlog za:

- otklanjanje nedostatka robe;
- zamenu robe sa nedostatkom za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (modela, tipa) ili sličnu robu;
- raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu.

Član 12

Garancija

Prodavac kao davalac garancije garantuje kvalitet i pravilan rad svojih proizvoda u garantnom roku, u skladu sa Zakonom i prema uslovima i izuzecima kako sledi:

a) Prodavac potrošaču garantuje, u okviru garantnog roka, popravku ili zamenu proizvoda novim. Nakon izvršene zamene proizvoda novim, neispravni – zamenjeni proizvodi postaju vlasništvo Prodavca.

b) Garancija pokriva kvarove u materijalu otkrivene tokom upotrebe proizvoda, a koji su uzrokovani

greškama u izradi proizvoda.

GARANCIJA NE OBUHVATA :

- a) Potrošni materijal – primer: filteri, RO membrane, osigurači, baterije, gelovi itd.
- b) Proizvode koji nisu upotrebljavani u skladu sa uputstvom za upotrebu, a naročito proizvode koji su mehanički oštećeni (lomovi, kvarovi usled pregrejanosti ili izloženosti neodgovarajućim temperaturama i sl.)
- c) Oštećenja nastala dodavanjem soli u hladnu vodu – u tom slučaju (posebno pri spremanju zimnice koja nakon kuvanja ne sme ostati u posudi) so se u visokoj koncentraciji zadržava na dnu posude, što može dovesti do njenog oštećenja.
- d) Oštećenja na nerđajućem čeliku koja su nastala mehaničkim delovanjem (npr. ogrebotine od noža i viljuške) a koja ne utiču na funkcionalnost posude i sam proces kuvanja.
- e) Optičke (vidljive-vizuelne) promene nastale normalnom upotrebom a koje ne utiču na funkcionalnost proizvoda poput otisaka prstiju, promene boje pozlate na priboru za jelo ili porcelanu.
- f) Proizvode na kojima je popravke vršilo neovlašćeno lice odnosno neovlašćeni serviser
- g) Uređaje za prečišćavanje vode koji nisu bili servisirani prema uputstvu za upotrebu
- h) Kristalne čaše iz kolekcije Magic Harmony – LOM
- i) Proizvode napravljene od porcelana, stakla, keramike – LOM.
- j) Kozmetika, OXY sprej, nakit, tekstil, kafa, dodaci ishrani.

GARANTNI PERIODI

Garantni period od dve godine važi za sledeće proizvode, pod uslovima navedenim u sledećoj tabeli:

Opis proizvoda	proizvoda/linije	Šifra proizvoda	Garantni period	Komentar/Uslovi
HYPERON MASAŽER		HM-2	2 godine	
FULERENSKI FILTER		Svi	2 godine	
BIOPTRON STALCI		Svi	2 godine	
BIOPTRON FILTERI ZA KOLOR TERAPIJU		Svi	2 godine	
EDELWASSER		PWC-670-BLACK	2 godine	Ne odnosi se na filtere

	PWC-670-GOLD		
HYPERLIGHT EYEWEAR	Svi	2 godine	
VACSY	VS-S, VP-P, posude	2 godine	
LOTUS GLAVA TUŠA	WTS-001SL WTS-001WH	2 godine	Ne odnosi se na filtere i prskalicu
MEDOLIGHT, MEDOLIGHT BLUDOC	Z4L, Z5L, Z5L-C	2 godine	
BLENDER	BL-001, BL-002	2 godine	
AQUAMAG/CLEANSYMAG	AQ-MAG-100	2 godine	
MOREJUICEPRESS	TF-999,TF-999F	2 godine	
MIXSY	VO-022-K	2 godine	
APARATI ZA KAFU	ZEP-200, ZEP-300G, ZEP-300M	2 godine	
INDUKCIONA PLOČA	TF-993., Z-993R	2 godine	
PORCELAN	Sve	2 godine	Porcelan sa zlatnom dekoracijom treba prati ručno ili u mašini za pranje sudova na niskoj temperaturi i bez upotrebe sredstva za pranje.
MYION, MYIONZ PRO	ION-01, ION-02, ION-03	2 godine	Uključujući litijum-jonsku bateriju 2 godine
ZEPTAIR, PRENOSIVI INHALATOR SA MREŽICOM	NEB-01-C	2 godine	

Garantni period od 3, 5, 7, 10 i 30 godina važi za sledeće proizvode, pod uslovima navedenim u sledećoj tabeli:

Opis proizvoda/linije proizvoda	Šifra proizvoda	Garantni period	Komentar
POSUĐE	Svi	30 godina	Plastični delovi i termokontrolor imaju garanciju od 2 godine
ČAŠE OD NERĐAJUĆEG ČELIKA	svi	30 godina	Čaše sa zlatnom dekoracijom treba prati ručno ili u mašini za

			pranje sudova na niskoj temperaturi i bez upotrebe sredstva za pranje.
ESCAJG (koji nije poreklom iz Kine)	Svi	10 godina	Pozlaćeni escajg ili escajg sa zlatnom dekoracijom treba prati ručno ili u mašini za pranje sudova na niskoj temperaturi i bez upotrebe sredstva za pranje.
ESCAJG (poreklom iz Kine)	Svi	3 godine	Pozlaćeni escajg ili escajg sa zlatnom dekoracijom treba prati ručno ili u mašini za pranje sudova na niskoj temperaturi i bez upotrebe sredstva za pranje.
NOŽEVI FELIX SOLINGEN	Svi	5 godina	
FELIX DASKE ZA SEČENJE	Svi	5 godina	
SYNCROCLIK	TF-420-20 TF-420-24 Z-420-20 Z-420-24	10 godina za delove od nerđajućeg čelika	Produžena garancija ne važi za delove <u>izložene normalnom trošenju i habanju</u> , kao što je gumena zaptivka, sigurnosni ventil, kombinovani ventil. Delovi imaju garanciju od 2 godine .
BIOPTRON APARATI	Svi	5 godina	Za halogenu sijalicu važi sledeći garantni period: PAG-990 – 2 godine ili 4000 sati PAG-880 – 2 godine ili 3000 sati PAG-960 – 2 godine ili 2000 sati, šta prvo nastupi.

			Potrošni delovi kao što su ventilator i staklo imaju garanciju od 2 godine .
TUTTOLUXO	PW-700B	3 godine	
TUTTOSTEAMY	PWC-301	3 godine	
AQUEENA PRO	WT-100	3 godine	Ne odnosi se na filtere
QUANOMED LINIJA	Svi	10 godina	
ČAJNIK LATINA	KE-002	5 godina	Pištaljka i delovi koji nisu od nerđajućeg čelika AISI 304, npr. santopren, imaju garanciju od 2 godine .
THERAPY AIR ION	PWC-570	7 godina	Therapy Air iOn - Garancija se odnosi na osnovne delove aparata – motor elektronsku ploču napajanja. Za plastično kućište i generator negativnih jona važi garancija od dve (2) godine.

KUHINJSKA SLAVINA SA TRI IZVODA	WT-3WF1 WT-3WF2	5 godina	Za potrošne delove od plastike i gume (npr. crevo, zaptivni prsten) garancija je 2 godine.
THERAPY AIR SMART	TAS-100	5 godina	Osim filtera

Posebni dodatni uslovi za prečišćivače vazduha:

- **Garancija na period od 5 i 7 godina važi:**
 - *ukoliko su filteri zamenjeni originalnim Zepter filterima u skladu sa preporukama proizvođača o period zamene filtera. Filteri moraju biti zamenjeni najmanje jednom godišnje*
- Prečišćivač vazduha neće se smatrati neispravnim u pogledu materijala i izrade ukoliko je neophodno njegovo prilagođavanje, izmena ili podešavanje u skladu sa nacionalnim ili lokalnim bezbednosnim standardima koji se razlikuju od standarda po kojima je proizvod provobitno projektovan i izrađen.
- **Garancija od 5 i 7 godina ne obuhvata:**
 - periodičnu zamenu filtera
 - redovno održavanje i popravku ili zamenu delova usled normalnog trošenja i habanja

- oštećenja proizvoda nastala usled zloupotreb ili pogrešne upotrebe, uključujući, između ostalog, upotrebu proizvoda u druge svrhe osim za ono za šta je namenjen (prečišćavanje vazduha)
 - slučajeve kada postoje znakovi neovlašćenog ponašanja od strane kupca ili ukoliko su ugrađeni neoriginalni delovi
 - bilo kakva oštećenja proizvoda usled toga što je neovlašćeni servis vršio opravku i/ili održavanje
 - nezgode, slučajeve više sile ili bilo koje uzroke koji su van kontrole kompanije ZEPTER INTERNATIONAL, uključujući, između ostalog, udar groma, poplavu, požar i sl.
- Garancija se odnosi samo na proizvode koji su kupljeni posredovanjem BizzPartnera, u Zepter maloprodajnim objektima, online putem – preko Zepter Web Shop-a i preko zvaničnog distributera kompanije ZEPTER INTERNATIONAL DOO BEOGRAD. Zahtev za reklamaciju podnosi se ovlašćenom Zepter servisu.

Ova garancija ne utiče na zakonska prava potrošača prema važećim lokalnim zakonima, niti na prava Potrošača u odnosu na Prodavca koja proističu iz kupoprodajnog ugovora. U nedostatku važećih lokalnih zakona, ova garancija je jedina i isključiva pravna zaštita potrošača. Prodavac nije odgovoran za bilo kakvu slučajnu ili posrednu štetu zbog povrede izričite ili posredne garancije za ovaj proizvod. Odgovornost proizvođača je ograničena i ne može biti veća od cene proizvoda koju je platio Potrošač.

Garantni rok počinje teći od datuma označenog na računu proizvoda.

ROK ZA OTKLANJANJE KVARA PO POTVRĐENOJ REKLAMACIJI KUPCA

1) U slučaju potvrđenog kvara ili neispravnosti proizvoda obuhvaćenog garancijom, Prodavac će u roku od 30 dana, računajući od dana kada mu je proizvod predat u posed radi opravke ili zamene, popraviti ili zameniti proizvod.

2) Adresa servisa Davaoca garancije je: Savski nasip br.7 – 11070 Novi Beograd

Kupcu je na raspolaganju služba podrške čiji su kontakti e-mail adresa customersupport@zepter.rs telefon: 011/311-32 33,

OSTALI USLOVI GARANCIJE

a) Proizvod će biti preuzet od potrošača radi popravke samo uz prilaganje ovog Garantnog lista zajedno sa dokazom o kupovini proizvoda od strane Kupca.

b) Prodavac zadržava pravo da odbije prijem radi opravke neočišćenih - prljavih proizvoda (npr. zamašćenih ili sa ostacima hrane..)

Prodavac zadržava pravo da napravi tehnička poboljšanja proizvoda i izmene u njegovom dizajnu.

Postupanje u slučaju kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije

Član 13

Kada Potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, ovlašćena služba Prodavca, odnosno ovlašćeni servis Prodavca će, u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Neprihvatanje reklamacije

Član 14

Kada ovlašćena služba Prodavca za reklamacije utvrdi da je protekao rok za reklamaciju ili da reklamacija nije opravdana, o tome obaveštava Potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja reklamacije.

Ukoliko Prodavac odbije prigovor, Klijent se obaveštava o mogućnosti rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem i to putem tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine Republike Srbije vodi Listu tela za vansudsko rešavanje sporova koje mora biti neutralno, nepristrasno i nezavisno.

U cilju podnošenja zahteva za rešavanje potrošačkog spora vansudskim putem na efikasan i brz način Klijent može da pristupi putem on-line platforme za podnošenje zahteva za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova putem linka <https://vansudsko.mtt.gov.rs/> u okviru Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine.

Potrošaču se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Ovlašćena služba Prodavca ovlašćena je da ne prihvati reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na robi nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje.

Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ako potrošač nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili ličnog kontakta u roku od pet radnih dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, ovlašćena služba Prodavca za reklamacije će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu potrošača.

Ispunjenje zahteva i produženje roka

Član 15

Prodavac postupa u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, 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 evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Troškovi reklamacije

Član 16

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Prodavac.

Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi

Član 17

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom prodajnom objektu i službi zaduženoj za knjigovodstvo i računovodstvo.

V. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Objavljivanje i dostavljanje ovog Pravilnika

Član 18

Ovaj Pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca www.zepter.rs, dostavljaju se svim maloprodajnim objektima Prodavca

Prestanak važenja prethodnog pravilnika

Član 19

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o rešavanju prigovora – reklamacija Del.br. OST-469/3-042 od 12.02.2021.godine.

Stupanje na snagu

Član 20

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 29.12.2023.

U Beogradu, 15.12.2023.

ZEPTEK INTERNATIONAL DOO BEOGRAD

vp

Polovina

v.d. direktora Gordana Polovina

