

Na osnovu člana 56. u vezi sa članom 52. i 54. Zakona o zaštiti potrošača, privredno društvo:  
**The English Book doo Beograd**, sa sedištem na adresi Staro Samište 29, Beograd  
šifra delatnosti: 5811, matični broj: 17370375, PIB: 101885870 koga zastupa direktor Lisa Brown

donosi dana 30. novembar 2015. godine:

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

### **Član 1.**

Potrošač ima pravo na reklamaciju koju može da izjavi usmeno na zapisnik u prodajnom objektu privrednog društva The English Book doo, Beograd, (dalje: „**Prodavac**“), u kome je roba kupljena, telefonom na broj 011/31-31-044 lok 126, pisanim putem na adresu sedišta Prodavca, ili elektronskim putem na mejl adresu [online@englishbook.rs](mailto:online@englishbook.rs), uz obaveznu dostavu, u svakom od navedenih slučajeva, računa na uvid ili drugog nespornog dokaza o kupovini robe (kopija računa, slip i sl.).

Pravo na reklamaciju iz stava 1. ovog člana važi 6 meseci od dana kupovine, što se utvrđuje na osnovu računa ili drugog dokaza o kupovini koji mora da sadrži datum kupovine.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest (6) meseci od dana prelaska rizika na potrošača (od dana kupovine), potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni, zameni, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest (6) meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Rokovi i teret dokazivanja za nesaobraznost robe:

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru 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.

Prodavac će na prodajnom mestu vidno da istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija (dalje: „**Ovlašćeno lice**“) 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.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može da bude uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

## Član 2.

Za svaku reklamaciju Ovlašćeno lice u prodajnom objektu sastavlja zapisnik. U zapisnik se unose sledeći podaci:

1. datum sastavljanja zapisnika;
2. datum izjavljivanja reklamacije;
3. ime, prezime i adresa kupca;
4. mejl adresa i kontakt telefon kupca;
5. naziv trgovačke robe;
6. datum kupovine, broj računa i cenu robe;
7. naziv i sedište proizvođača i podaci iz proizvođačke garancije (ako postoji garancija);
8. opis nedostatka na robi prema prijavi kupca;
9. zahtev kupca u vezi robe;
10. primedbe Ovlašćenog lica u vezi sa reklamacijom, posebno da li je nedostatak na robi posledica pogrešne upotrebe od strane potrošača ili je posledica fabričke greške, odnosno ako to nije moguće vizuelno utvrditi, preporuka da robu pregleda Komisija za reklamaciju Prodavca (u daljem tekstu:Komisija) sa preporukom kako da se reši reklamacija, ako je moguće dati preporuku;
11. potpis potrošača i Ovlašćenog lica.

Zapisnik se sastavlja u tri primerka, od kojih se jedan uručuje potrošaču, jedan primerak se dostavlja Komisiji, a jedan zadržava u prodajnom objektu.

## Član 3.

Ovlašćeno lice za prijem reklamacije odlukom imenuje direktor Prodavca.

Odbor (komisiju) za reklamacije, članove i predsednika komisije, odlukom imenuje direktor Prodavca.

Komisiju čine tri člana, koji su zaposleni kod Prodavca.

## Član 4.

**Ovlašćeno lice prodajnog objekta može kupcu koji podnosi reklamaciju na njegov zahtev istog dana da zameni kupljenu robu, ukoliko je očigledno da su nedostaci na robi posledica fabričke greške ili su nastupili kao posledica transporta i manipulacije pri prodaji robe.**

U slučaju iz stava 1.Ovlašćeno lice će da sastavi izveštaj koji dostavlja Komisiji, pri čemu troškove zamene robe snosi Prodavac.

Ukoliko se na licu mesta istog dana kada je podneta reklamacija ne mogu utvrditi uzroci nedostataka na robi, Ovlašćeno lice je dužno da izdvoji robu za koju je podneta reklamacija i da je uz zapisnik dostavi Komisiji za reklamaciju.

## **Član 5.**

Prodavac, odnosno Ovlašćeno lice je dužno da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži:

1. odluku da li prihvata reklamaciju;
2. izjašnjenje o zahtevu potrošača; i
3. konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača, ili ukoliko je ne dobije u roku navedenom u odluci.

## **Član 6.**

Komisija za reklamaciju će u roku od tri (3) dana od dana prijema zapisnika o reklamaciji izvršiti pregled robe i doneti odluku o daljem postupanju sa robom.

Ako Komisija utvrdi da je reklamacija opravdana, o tome uz obrazloženje obaveštava Ovlašćeno lice, koje je dužno da o odluci Komisije obavesti potrošača i ispunji zahtev potrošača u pogledu reklamacije, u roku koji ne može biti duži od 15 dana od dana prijema reklamacije, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku za rešavanje reklamacije, dužan je da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da traži njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom, pri čemu će se smatrati da je potrošač dao saglasnost ako se ne izjasni u roku koji odredi Prodavac.

Ako Komisija utvrdi da reklamacija nije opravdana, o tome uz obrazloženje obaveštava Ovlašćeno lice, koje je dužno da o odluci Komisije obavesti potrošača o stavu da reklamacija nije prihvaćena uz navođenje razloga za to.

Direktor Prodavca je ovlašćen da po sopstvenom nahođenju prihvati i reklamaciju za koju je utvrđeno da je neosnovana, radi očuvanja dobrih odnosa sa kupcima.

## **Član 7.**

Troškovi zamene reklamirane robe, razlika između plaćenog i vraćenog iznosa i cene po kojoj je roba prodana, odnosno troškovi otklanjanja nedostataka na robi koja je osnovano reklamirana padaju nateret Prodavca.

## Član.8

### Značenje pojedinih izraza

**1.Potrošač** je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

**2.Trgovac** je pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;

**3.Prodavac** je, u smislu odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga, trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe, odnosno pružanju usluge;

**4.Ugovor o prodaji** je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojinu na robi potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe ili pružanje usluge;

**5.Šteta** je u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom, posledica koja nastaje smrću ili telesnom povredom, kao i posledica nastala uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine kojeg oštećeni obočno koristi za ličnu upotrebu ili potrošnju;

**6.Davalac Garancije** je trgovac, bilo da se radi o proizvođaču, uvozniku, trgovcu na veliko i malo, koji preuzima obavezu prema potrošaču po osnovu date garancije;

**7.Tehnička roba** je složena stvar, odnosno uređaj industrijske proizvodnje trajnije upotrebe (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i slično) za čiji je rad neophodna električna energija, drugo sredstvo napajanja (npr.baterije ili akumulatori) ili motor na unutrašnje sagorevanje.

## Član 9.

**Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve (2) godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.**

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito:(i) podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, (ii)podatke o robi, (iii)kratkim opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, (iv)datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, (v)odluci o odgovoru potrošaču, (vi)datumu dostavljanja te odluke, (vii)ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, (viii)načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

## Član.10

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i od istog dana se primenjuje.

Privredno društvo:

.....

Direktor:

.....