

"OPTICUS" d.o.o.
DATUM 12.04.2021
PROJ 169
KNEŽA MIHAILA B

Na osnovu odredbi Zakona **0** zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon) kao i odredbi Zakona **0** trgovini ("Sl. Glasnik RS" br. 53/10, 10/2013), i člana 7. Osnivačkog akta Privrednog društva OPTICUS d.o.o. Beograd (u daljem tekstu Privredno društvo), direktor dana 01.03.2021 godine donosi

PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA POTROŠAČA

Član 1.

Ovim Pravilnikom utvrđuje se postupak i način rešavanja po reklamaciji potrošača na nedostatke prodane robe ili izvršenih usluga.

Član 2.

U svim prodajnim objektima Privrednog društva, uključujući i online prodavnicu, na vidnom mestu su istaknuti obaveštenje i upozorenje kupcima, koji se odnose na sledeće:

Kupci kontaktnih sočiva se upozoravaju da obavezno sačuvaju originalno pakovanje istih (bočica ili blister pakovanje i kutijica), koji su neophodni za slučaj eventualne reklamacije, zbog specifičnosti robe i identifikacije da je istu prodalo Privredno društvo.

Kupci su dužni da provere kupljene dioptrijske naočare, naočare za sunce i dioptrijska sočiva odmah po prijemu istih. Naknadne reklamacije na grebanje i lorn se ne uvažavaju

Član 3.

Potrošač ima pravo prigovora (reklamaciju) na prodatu robu ili pruženu uslugu u maloprodajnom objektu, uključujući i online prodavnicu, u kojem je roba kupljena, odnosno usluga učinjena, pod uslovom da zahtev na reklamaciju podnese čim otkrije nedostatak na robi ili nedostatak u izvršenju usluge, a najkasnije u roku od 6 meseci od dana kupovine.

Član 4.

Reklamacija se podnosi u maloprodajnom objektu u kojem je roba kupljena kod bilo kog prisutnog prodavce. Svaki prodavac u okviru maloprodajnog objekta je ovlašćen da primi i odgovori na reklamaciju. U slučaju online kupovine reklamacija se podnosi na način definisan u skladu sa propisima u slučaju kupovine na daljinu, a koji su vidno istaknuti na web stranici online prodavnice.

Član 5.

U slučaju reklamacije, prodavac je dužan da, neposredno po izvršenoj reklamaciji potrošača, proven da li je roba kupljena u objektu u kome se vrši reklamacija, odnosno putem njegove online prodavnice, da li je proteklo manje od 6 (šest) meseci od dana kupovine i da je kupac podneo račun ili bilo koji drugi dokaz **0** kupovini (slip i slično), kao i da je doneo robu koju reklamira.

Reklamacija potrošača kontaktnih sočiva će biti uvažena samo u slučaju:

da potrošač ima odgovarajući fiskalni račun ili bilo koji drugi dokaz o kupovini i da ima sačuvano originalno pakovanje kontaktnih sočiva (bočica ili blister pakovanje i kutijica), zbog specifičnosti robe (medicinskog sredstva) i njegove identifikacije.

Reklamacija potrošača je opravdana samo ukoliko nisu ispravni parametri kontaktnog sočiva koje se reklamira (dijametar, bazna krivina, boja ili dioptrijska). U slučaju fizičkog oštećenja kontaktnog sočiva, reklamacija se ne može uvažiti jer se u tom slučaju smatra da je korisnik neadekvatnim rukovanjem ili održavanjem izvršio oštećenje kontaktnog sočiva.

Član 6.

Prodavac odlučuje o reklamaciji odmah po prijemu i obaveštava kupca o odluci najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana podnošenja reklamacije.

Član 7.

ako je prigovor potrošača osnovan zbog nedostatka na robu, potrošač ima pravo na:

zamenu kupljene robe za novu, odnosno robu odgovarajuće marke/modela/tipa
da mu se vrati iznos plaćen za tu robu
otklanjanje nedostatka na robu

Ako je prigovor potrošača osnovan zbog nedostatka u izvršenju usluge, potrošač ima pravo na:

otklanjanje nedostatka ili
vraćanje plaćenog iznosa ili
smanjenje cene srazmerno nedostatku izvršene usluge

Član 8.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robu nastao njegovom krivicom, ili je otklanjanje nedostatka vršilo neovlašćeno lice, ili je proteklo više od 6 (šest) meseci od dana kupovine.

Član 9.

U slučajevim opisanim u članu 7. ovog Pravilnika, prodavac je dužan da evidentira reklamaciju u ukoričenu knjigu ili u elektronskom obliku, gde evidentira primljene reklamacije i unosi podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robu uz kratak opis 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 10.

Način rešavanja reklamacije i odgovor potrošaču sadržani su u obrascu „Odluka o odgovoru potrošaču i načinu rešavanja reklamacije,, koja je sastavni deo ovog Pravilnika.

Član 11.

Pravilnik stupa na snagu dana 12.04.2021. godine.

Po stupanju na snagu, pravilnik dostaviti svim maloprodajnim objektima privrednog društva, uključujući i online prodavnicu, radi njegove primene.

Član 12.

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o rešavanja reklamacija potrošača od 01.09.2014. godine, zaveden pod brojem 483/2.

Direktor
Branislav Grujić
za

OPTICUS
d.o.o.
Branislav Grujić
Branislav Grujić