

Na osnovu odredbi člana 56. i 52., i članova 27. do 37. 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 („Sl.glasnik RS“ br 52/2019), direktor Pet magazine doo, sa sedištem na adresi Krunska 83a Beograd,Vračar 11000, MB 20942142PIB: 108155908 Biljana Stjelja dana 01.03.2022. godine donosi:

## **PRAVILNIK O POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA NA PROIZVOD KUPLJEN PREKO WEB SHOP-A I NAČINU OSTVARIVANJA PRAVA POTROŠAČA NA ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG PREKO WEB SHOP-A**

### **I OPŠTE ODREDBE**

#### **Član 1.**

Ovim Pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke proizvoda prodatih putem interneta, odnosno web shopa Petmagazine, radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe po ugovoru, prava potrošača na odustanak od ugovora, kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacije i zaštitu potrošača.

#### **Član 2.**

Značenja pojedinih izraza upotrebljenih u ovom Pravilniku:

- **„potrošač“** je fizičko lice koje na tržištu pribavlja proizvod kompanije Pet magazine doo u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, tj.radi zadovoljavanja ličnih potreba
- **„proizvod“** je pokretna stvar koju Pet magazine doo stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti za potrebe potrošača, izuzev stvari koje su prodate u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona;
- **„osoba ovlašćena za prijem reklamacija“** je lice zaposleno u Pet magazine doo, koje po opisu svog radnog mesta zaduženo za prijem reklamacije;
- **„osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija“** je lice zaposleno kod Pet magazine doo, koje po opisu svog radnog mesta odgovorno za rešavanje reklamacija;

#### **Član 3.**

Pet magazine doo prodaje proizvode na malo potrošačima putem interneta, odnosno web shop-a na način brige o pravima potrošača na zaštitu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti

potrošača i o ograničenjima u oblasti prometa lekova i medicinskih sredstava putem interneta.

Pet magazine doo obezbeđuje primenu ovog Pravilnika u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima i drugih važećih zakona i drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, trgovina i evidentiranje prometa.

## **II POSEBNA PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA I PET MAGAZINE DOO**

### **Član 4.**

Potrošač ima pravo da od Pet magazine doo dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim karakteristikama proizvoda, poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu i roku izjavljivanja reklamacije Pet magazine doo, kao prodavcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti proizvoda, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 13. Zakona o zaštiti potrošača.

Informacije iz stava 1. ovog člana potrošač može dobiti na jedan od sledećih načina:

1. usmeno putem telefona pozivanjem broja 0114071529 radnim danom od 09 do 17 časova,
2. pisanim putem dostavljanjem upita na adresu za prijem pošte Pet magazine doo Krunska 83a
3. elektronskim putem, slanjem upita na e-mail adresu [office@5magazine.rs](mailto:office@5magazine.rs)

### **Član 5.**

Ako Pet magazine doo stavlja na tržište proizvod sa nedostatkom, po sniženoj ceni, dužna je da taj proizvod izdvoji od ostalih proizvoda na web shop-u i da upozori potrošače na postojeće nedostatke.

Na proizvodima iz stava 1. ovog člana Pet magazine doo je dužan da istakne jasno i vidljivo obaveštenje o nedostacima na proizvodima, sniženoj ceni i upozorenju da za nedostatke koji su navedeni ne snosi odgovornost.

## **III POJAM I POSTUPAK REKLAMACIJE**

### **Član 6.**

Saobraznost proizvoda ugovoru postoji:

1. ako proizvod odgovara opisu, koji je dao Pet magazine doo,
2. ako proizvod ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Pet magazine doo ili mu je morala biti poznata u vreme zaključivanja ugovora,
3. ako proizvod ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu proizvoda iste vrste,
4. ako proizvod po funkcionalnosti i kvalitetu odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima proizvoda date od strane Pet magazine doo, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili se nalazi na ambalaži proizvoda.

Reklamacijom u smislu ovog Pravilnika se smatra postojanje nesaobraznosti sa svojstvima proizvoda, koja su navedena u pripadajućoj deklaraciji, a koje je potrošač primetio i o istoj obavestio Pet magazine doo.

#### **Član 7.**

Reklamacija se može izjaviti za sve proizvode, koji se prodaju preko Petmagazine web shop-a.

Reklamacijama podležu i proizvodi kupljeni na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

Reklamaciji zbog nedostatka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom „roba sa nedostatkom“.

#### **Član 8.**

Potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju Pet magazine doo zbog pogrešno obračunate cene, kao i zbog nesaobraznosti proizvoda ugovoru.

Potrošač ima pravo da u zahtevu za otklanjanje nesaobraznosti proizvoda ugovoru, zahteva sledeće: zamenu robe za drugu robu, raskid ugovora i vraćanje sredstava uz povrat kupljene robe Pet magazine doo ili umanjenje cene.

Ako se nesaobraznost na kupljenom proizvodu pojavi u prvih 6 (šest) meseci od datuma kupovine pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom proizvoda i prirodom određene nesaobraznosti, i u tom roku je Pet magazine doo dužan da dokazuje saobraznost proizvoda ugovoru. U tom slučaju potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjem cene ili raskidom ugovora uz vraćanje kupljenog proizvoda.

Ako se nesaobraznost proizvoda ugovoru pojavi posle 6 (šest) meseci od datuma prelaska rizika na potrošača teret dokazivanja nesaobraznosti proizvoda ugovoru je na potrošaču. U

tom slučaju, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da raskine ugovor uz vraćanje kupljene robe.

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

### **Član 9.**

Prilikom podnošenja zahteva za reklamaciju potrošač je dužan da:

1. reklamirani proizvod dostavi zajedno sa dokazom o kupovini;
2. dostavi dva primerka popunjenog reklamacionog lista u okviru kojeg se nalazi i nalog za ispravku

Obrazac reklamacionog lista za proizvod kupljen putem web shop-a predstavlja Prilog 2. ovog Pravilnika. Potrošač kao dokaz o kupovini iz stava 1.tačke 1.ovog člana može dostaviti račun-otpremnicu, kopiju računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje (na primer broj porudžbine).

Nemogućnost potrošača da dostavi Pet magazine doo ambalažu proizvoda ne može biti uslov za rešavanje reklamacije.

Potrošač reklamaciju na proizvod kupljen preko Petmagazine web shop-a može izvršiti na jedan od sledećih načina:

1. pisanim putem dostavljanjem reklamacije na adresu za prijem pošte Krunska 83a,
2. elektronskim putem, slanjem na e-mail adresu [office@5magazine.rs](mailto:office@5magazine.rs)

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili usled fizičko-hemijskih oštećenja pri upotrebi proizvoda ili usled nepravilnog držanja proizvoda ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa stavom 3. ovog člana.

### **Član 10.**

Pet magazine doo vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 godine od dana podnošenja reklamacije potrošača. Pet magazine doo potrošaču izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u dva primerka, i to jedan primerak za potrošača i jedan primerak za osobu ovlašćenu za prijem reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o proizvodu, 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, saglasnost potrošača za produžavanje roka i napomene.

Osoba ovlašćena za prijem reklamacija 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. Osoba ovlašćena za prijem reklamacija prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristank 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).

Osoba ovlašćena za prijem reklamacija je dužna da primi reklamaciju i istu odmah prosledi osobi odgovornoj za rešavanje reklamacija koja odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka.

#### **Član 11.**

Pet magazine doo je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor Pet magazine doo na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od 15 dana.

Ukoliko potrošač u reklamacionom listu navede netačne podatke o adresi ili broju telefona i zbog toga Pet magazine doo ne bude u mogućnosti da ga obavesti o odgovoru na reklamaciju ili ne bude u mogućnosti da završi reklamacioni postupak u zakonskom roku, Pet magazine doo se neće smatrati odgovornim za prekoračenje roka.

Ukoliko Pet magazine doo iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u navedenom roku, dužan je da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će ga rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciju primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

#### **Član 12.**

Reklamaciju rešava osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija.

Osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija ispituje reklamaciju, vrši pregled proizvoda, koji je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Kada osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija 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, osoba ovlašćena za rešavanje reklamacije obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

### **Član 13.**

Ako osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija ne može da utvrdi opravdanost reklamacije i postupi po njoj, on reklamaciju bez odlaganja prosleđuje na rešavanje komisiji za reklamacije, koju čine tri člana koje imenuje direktor Pet magazine doo.

Osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija dostavlja komisiji za reklamacije: reklamacioni list, račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa članom 10. stav 3. ovog Pravilnika, pisanu potvrdu o prijemu reklamacije i proizvod, koji je predmet reklamacije, kao i drugu odgovarajuću dokumentaciju koja je potrebna za rešavanje reklamacije.

Komisija za reklamacije ispituje reklamaciju, vrši pregled proizvoda, koji je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamacije.

Za potrebe donošenja odluke o reklamaciji, komisija za reklamacije pribavlja stručni nalaz i mišljenje o proizvodu koji je predmet reklamacije od akreditovane laboratorije sa kojom Pet magazine doo poslovno saraduje, osim kada zbog posebno opravdanih okolnosti pribavljanje stručnog nalaza i mišljenja nije neophodno ili izvodljivo.

Kada komisija za reklamaciju 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, i o tome ga obaveštava dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

### **Član 14.**

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i uzimajući u obzir karakter proizvoda, osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije može doneti sledeće odluke:

1. Ukoliko osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije donese odluku da je reklamacija osnovana i da potrošač ima pravo da zameni kupljeni proizvoda za drugi, potrošač će u odgovoru na reklamaciju biti obavešten o odluci Pet magazine doo i zamenski proizvod će potrošaču biti poslat na adresu naznačenu u reklamacionom zahtevu/listu.

2. U slučaju da osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije donese odluku da je reklamacija osnovana i da potrošač ima pravo na raskid ugovora i povrat sredstava, potrošač će u odgovoru na reklamaciju biti obavešten da će mu sredstva biti vraćena. Potrošaču koji je plaćanje izvršio platnom karticom, povrat sredstava će biti izvršen na račun sa kojeg je Pet magazine doo primio uplatu. Potrošaču koji nema otvoren tekući račun, povrat sredstava će se izvršiti izdavanjem naloga za povrat sredstava, poštanskom uputnicom. Potrošač koji plaćanje nije izvršio platnom karticom, a želi da mu se sredstva vrate preko tekućeg računa, broj tekućeg računa dostavlja preko mail adrese [office@5magazine.rs](mailto:office@5magazine.rs) zajedno sa brojem porudžbine. Pet magazine doo će u zakonskom roku za rešavanje reklamacije uputiti sredstva na vraćanje potrošaču, a konačan rok u kome će sredstva biti vraćena i raspoloživa potrošaču zavisi od politike poslovanja banke ili poštanskog operatera.

3. Ukoliko osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije donese odluku da je reklamacija osnovana i da potrošač ima pravo na umanjenje cene kupljenog proizvoda, potrošač će biti obavešten o iznosu za koji se umanjuje cena u odgovoru na reklamaciju uz vraćanje reklamiranog proizvoda. Potrošaču koji je plaćanje izvršio platnom karticom, povrat sredstava će biti izvršen na račun sa kojeg je Pet magazine doo primio uplatu. Potrošaču koji nema otvoren tekući račun, povrat sredstava će se izvršiti izdavanjem naloga za povrat sredstava, poštanskom uputnicom. Potrošač koji plaćanje nije izvršio platnom karticom, a želi da mu se sredstva vrate preko tekućeg računa, broj tekućeg računa dostavlja preko mail adrese [office@5magazine.rs](mailto:office@5magazine.rs) zajedno sa brojem porudžbine. Pet magazine doo će u zakonskom roku za rešavanje reklamacije uputiti sredstva na vraćanje potrošaču, a konačan rok u kome će sredstva biti vraćena i raspoloživa potrošaču zavisi od politike poslovanja banke ili poštanskog operatera. Imajući u vidu karakter proizvoda Pet magazine doo nema mogućnost da ponudi potrošaču otklanjanje nesaobraznosti proizvoda opravkom.

#### **Član 15.**

Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, osoba ovlašćena za rešavanje reklamacije, odnosno komisija za reklamacije će, u skladu sa zakonom i drugim propisima, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem nađe najbolji način rešavanja reklamacije.

#### **Član 16.**

Kada osoba ovlašćena za rešavanje reklamacije, odnosno komisija 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 i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

Potrošaču se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Osoba ovlašćena za rešavanje reklamacije, odnosno komisija za reklamacije ovlašćeni su da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na proizvodu nastao krivicom

potrošača, uključujući nastanak nedostataka usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu proizvoda.

Nemogućnost potrošača da dostavi Pet magazine doo ambalažu proizvoda ne može biti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Osoba ovlašćena za rešavanje reklamacije, odnosno komisija za reklamacije će preporučenom poštom dostaviti proizvod na kućnu adresu potrošača.

Ukoliko potrošač iz bilo kog razloga, odbije uručenje reklamiranog proizvoda, Pet magazine doo će isti proizvod čuvati 30 dana od datuma kada je pokušano uručenje, nakon čega će isti dati na rashod.

#### **Član 17.**

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

#### **Član 18.**

Troškovi koji nastanu na osnovu reklamacije padaju na teret Pet magazine doo.

#### **Član 19.**

Pet magazine doo je odgovoran za nesaobraznost proizvoda koja se pojavi za vreme roka upotrebe kupljenog proizvoda, a najduže u roku od 2 godine od dana prelaska rizika na potrošača. Istekom roka iz prethodnog stava potrošač gubi pravo na reklamaciju.

#### **Član 20.**

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom službi zaduženoj za knjigovodstvo i računovodstvo Pet magazine doo.

### **IV ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU**

#### **Član 21.**

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno od proizvoda kupljenog preko web shop-a, potpisivanjem izjave o odustanku koja je dostupna na web shop-u, odakle je potrošač može preuzeti i koja predstavlja Prilog 3.ovog Pravilnika.



Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan prostorija izjavom o odustanku od ugovora, ukoliko je poslata Pet magazine doo u roku od 14 dana od dana kada je proizvod dospelo u državinu potrošača, odnosno trećeg lica, koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Potrošač šalje Pet magazine doo izjavu o odustanku bez navođenja razloga.

Izjava o odustanku od ugovora se dostavlja na mail adresu: [office@5magazine.rs](mailto:office@5magazine.rs) ili na adresu za prijem pošte Pet magazine doo: Krunska 83a, Beograd, Vračar 11000, dok se proizvod vraća isključivo na adresu za prijem pošte Pet magazine doo: Krunska 83a Beograd, Vračar 11000.

Proizvod koji se vraća, mora biti nekorišćen, neoštećen i u originalnoj ambalaži i uz proizvod mora biti priložen originalni račun – otpremnica i potpisom potrošača snabdevena izjava o odustanku od ugovora.

Ukoliko potrošač odvojeno šalje izjavu o odustanku i proizvod, koji se vraća, potrošač je dužan da vrati proizvod Pet magazine doo bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku pri čemu potrošač snosi direktne troškove vraćanja proizvoda.

Kada potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane članom 34. i 35. Zakona o zaštiti potrošača.

Pet magazine doo je dužan da bez odlaganja izvrši povrat uplata, koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije od 14 dana od dana kada je primila izjavu potrošača o odustanku.

Pet magazine doo može da odloži povraćaj sredstava iz prethodnog stava, dok ne dobije proizvod koji se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je proizvod poslao Pet magazine doo, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Povrat sredstava iz prethodna dva stava ovog člana se vrši na sledeći način:

- Potrošaču koji je plaćanje izvršio platnom karticom, povrat sredstava će biti izvršen na račun sa kojeg je Pet magazine doo primio uplatu. Potrošaču koji nema otvoren tekući račun, povrat sredstava će se izvršiti izdavanjem naloga za povrat sredstava, poštanskom uputnicom. Potrošač koji plaćanje nije izvršio platnom karticom, a želi da mu se sredstva vrate preko tekućeg računa, broj tekućeg računa dostavlja preko mail adrese: [office@5magazine.rs](mailto:office@5magazine.rs) zajedno sa brojem porudžbine.

## **V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 22.**

Izmene i dopune ovog Pravilnika se vrše po postupku njegovog donošenja.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

#### Član 23.

Ovaj Pravilnik , kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici [shop.petmagazine.rs](http://shop.petmagazine.rs)

#### Član 24.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i počinje da se primenjuje od 01.09.2021.godine.

U Beogradu, dana 01.09.2021.godine

Za Pet magazine doo

Direktor: Biljana Stjelja



M.P.

