

На основу члана 224. Закона о привредним друштвима ("Сл. гласник РС", бр. 36/2011, 99/2011, 83/2014 - др. закон, 5/2015 и 44/2018) у вези са чланом 501. Закона о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља), директор привредног друштва Словис доо Београд, ул. Устаничка 1286, мб: 17407821, ПИБ:100166014, дана \_\_.\_\_.2018. године доноси:

## **Правилник о поступку и начину решавања рекламација купаца**

### **Члан 1.**

Овим правилником се уређује начин, услови и поступак решавања рекламације купаца због недостатака на купљеном производу, односно његовог неправилног функционисања, а у вези са остваривањем права на саобразност продате и испоручене робе, укључујући и погрешно обрачунату цену, као и обавезе и одговорности Словис доо Београд (у даљем тексту: продавац) у погледу остваривања права купаца на приговор.

### **Члан 2.**

Продавац је привредно друштво које се бави директним увозом и продајом IVECO резервних делова, али и резервних делова других светских брендова из области аутоиндустрије, који се у смислу овог правилника сматрају робом или производом.

Купац, у смислу овог правилника, јесте свако привредно друштво или предузетник, који купује резервне делове.

### **Члан 3.**

Гарантни лист произвођача се не издаје за сву робу коју продавац продаје, односно он представља изузетак и односи се на тачно одређене производе.

Купац може да изјави рекламацију ради остварења својих права у случају испоручене робе с недостатком, односно несаобразне робе и других недостатака који се манифестују неправилним радом возила у које је уграђен предметни резервни део.

Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

- ако одговара опису који је дао продавац/произвођач, и ако има својства робе коју је продавац показао купцу као узорак или модел;
- ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;
- ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је купац набавља,
- ако по квалитету одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што купац може основано да очекује.

Недостатак постоји и ако производ не обезбеђује сигурност која се с правом очекује, нити употребу производа која се разумно могла очекивати у време када је производ стављен у промет.

#### Члан 4.

Купац је дужан да купљену ствар на уобичајени начин прегледа или је да на преглед, чим је то према редовном току ствари могуће, и да о видљивим недостацима обавести продавца без одлагања, иначе губи право које му по том основу припада.

Рекламацију на скривени недостатак купац је дужан да изјави одмах тј. без одлагања по уочавању, а најкасније у року од 6 месеци од дана куповине производа или пријема робе, искључиво уз фискални исечак, односно други доказ о куповини (копија рачуна, слип и сл.).

Рекламацију на недостатак, односно неправилан рад производа произвођача IVECO, купац може изјавити, само уколико је предметни резервни ауто-део уграђен у овлашћеном IVECO сервису.

Купац рекламацију изјављује непосредно у продајном објекту у којем је робу купио, попуњавањем записника о рекламацији који ће добити у продајном објекту.

Записник о рекламацији је одштампан на меморандуму продавца и садржи следећа поља која купац попуњава: *назив подносиоца рекламације, податке о возилу: тип возила, број шасије возила, пређену километражу у тренутку монтаже, пређену километражу у тренутку демонтажем, податке о производу који се рекламира: каталогски број производа, датум монтаже производа, датум демонтаже производа, назив сервиса у коме је уграђен део, да ли сервис спада у овлашћене IVECO сервисе, опис квара, датум и место, потпис и печат подносиоца.*

#### Члан 5.

Продавац води евиденцију примљених рекламација и чува је две године од дана подношења рекламација купца.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у електронском облику и садржи податак у ком граду је уложена рекламација, име фирме, име контакт особе, датум подношења рекламације, контакт телефон, тип возила, број шасије, каталогски број, назив производа, бренд, датум монтаже, датум демонтаже, статус рекламације, датум, статус код произвођача, датум, коначни статус, датум.

#### Члан 6.

Производ за који се улаже рекламација мора се вратити продавцу у чистом стању и спакован у оригинално паковање, уз фискални исечак, малопродајни рачун, слип или други доказ о куповини те врсте.

#### Члан 7.

Овлашћени запослени, именован од стране директора продавца, купцу издаје писану потврду којом потврђује пријем рекламације, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламација (записник о рекламацији) у евиденцији примљених рекламација.

Основаност захтева за рекламацију утврђује овлашћени запослени простим прегледом робе или уз помоћ опреме која контролише исправност производа, о чему саставља записник/белешку. Записник/белешка садрже опис утврђеног стања и узрок који је довео до неправилног функционисања производа.

### **Члан 8.**

Овлашћени запослени може и без претходног личног прегледа, производ одмах проследити на проверу и контролу функционисања у овлашћени IVECO сервис.

Овлашћени сервис је дужан да изврши контролу производа у року од 10 дана од дана достављања, а у изузетним околностима рок се може продужити. Овлашћени сервис је дужан да састави записник/белешку о утврђеном стању производа и о узроцима нефункционисања, ако проблем функционисања констатује.

Овлашћени сервис је дужан да производ врати продавцу заједно са записником/белешком о утврђеном стању уз назнаку да ли је рекламација основана, у напред одређеном року.

### **Члан 9.**

Одговор на рекламацију код продавца доноси овлашћено лице у року од 15 дана од дана подношења рекламације, а на основу записника/белешке сачињене од стране овлашћеног запосленог код продавца или на основу записника/белешке овлашћеног сервиса.

Одговор на рекламацију садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву купца и конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Захтев се сматра основаним само ако се недостатак на роби појавио у току правилне и уобичајене употребе производа и самог возила на коме је производ монтиран, од стране купца.

Ако се утврди да је недостатак настао кривицом купца услед неправилне употребе производа или возила на коме је производ монтиран, ако купац нема фискални исечак, односно други доказ о куповини, или ако рекламацију на прозвод није изјавио у року, овакав захтев неће се уважити.

У случају неуважавања рекламације купцу се враћа роба тј. производ који је био предмет рекламације.

### **Члан 10.**

Основан захтев купца због недостатка на производу решава се, уз његову сагласност, на један од три начина:

1. отклањањем недостатка на производу;
2. заменом купљеног производа новим;
3. умањењем, односно корекцијом цене робе и
4. враћањем новца у висини плаћене цене, уколико није могуће решење на један од три претходна начина.

### **Члан 11.**

Рок за извршење обавезе из претходног члана је 15 дана од дана обавештавања купца о основаности захтева за рекламацију.

Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву купца у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести купца и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

### **Члан 12.**

У складу са добром пословном праксом и принципом остваривања најбољег интереса купаца, продавац приликом продаје робе препоручује купцу да се придржава декларације, односно упутства за употребу и одржавање производа, како би се могла исказати својства која роба има за редовну или нарочиту употребу, у складу са декларацијом, односно упутством за употребу и одржавање производа.

Купац мора бити обавештен о обиму, условима и начину рекламације робе, где и коме се подноси рекламација као и осталим одредбама правилника.

Правилник о начину решавања рекламација продавац истиче се у свим продајним објектима и на веб страници, како би купци могли да упознају са његовом садржином.

На све што није посебно предвиђено овим правилником, сходно ће се примењивати релевантне одредбе Закона о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља).

Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

**за Продавца**

---

**директор Срђан Чејовић**