

Na osnovu člana 55 Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021, u daljem tekstu: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, zastupnik SD VOJVODINA 1914 NOVI SAD, \_\_\_\_\_, dana 5.2.2024. godine sledeći:

## PRAVILNIK O REKLAMACIJI I ZAŠTITI POTROŠAČA

### I UVODNE ODREDBE

#### član 1

Ovim Pravilnikom određuje se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača kod SD VOJVODINA 1914 NOVI SAD (u daljem tekstu: Prodavac) zbog pogrešno obračunate cene i/ili nesaobraznosti robe kupljene u Online prodavnici Prodavca, kao i ovlašćenja, obaveze i odgovornosti Prodavca u pogledu ostvarivanja prava Potrošača na reklamaciju.

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeća značenja:

"Petrošač" je fizičko lice koje pribavlja 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;

"Online prodavnica" je internet prodavnica Prodavca dostupna na web adresi: [www.fkvojvodina.rs/prodavnica](http://www.fkvojvodina.rs/prodavnica)

"Reklamacija" je zahtev koji Potrošač u skladu sa Zakonom i ovim Pravilnikom upućuje Prodavcu radi otklanjanja nesaobraznosti robe ili usluge, zbog pogrešno obračunate cene ili radi otklanjanja drugih nedostataka za koje je odgovoran Prodavac;

"Lica zadužena za prijem reklamacije"

- za robu kupljenu putem Online prodavnice to su zaposleni na radnom mestu e-commerce administrator.

### II PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

#### član 2

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru i da za svaku robu izda Potrošaču fiskalni račun odnosno drugi odgovarajući račun, sa svim propisanim elementima.

Petrošač može da izjavi reklamaciju Prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 51. i člana 80. Zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

#### član 3

Petrošač je dužan da se pridržava deklaracije, odnosno uputstva za namensku upotrebu i održavanje proizvoda i slično, 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.

Pod redovnom upotrebom proizvoda, podrazumeva se namenska upotreba i korišćenje kupljene robe, njeno održavanje i postupanje u svemu prema pratećoj deklaraciji proizvođača, odnosno uvoznika.

#### član 4

Ukoliko je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvoj robi mora da stoji naznaka "uzorak" ili "nije za prodaju". Ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

### III ODGOVORNOST ZA NESAOBRAZNOST ROBE

#### član 5

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe po zaključenom ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Potrošača.

Ukoliko 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.

Ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, Potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

#### član 6

Nesaobraznost robe u smislu odredbi Zakona i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodana roba nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom deklaracijom.

Prodavac ne snosi odgovornost za nedostatke, oštećenja i kvarove na kupljenoj robi koji su nastali usled nepravilnog i nestručnog rukovanja robom, odnosno kao posledica njenog nepravilnog i nestručnog korišćenja i održavanja.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Potrošač koji je obavestio Prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjnje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Reklamacija se može izjaviti za svu robu kupljenu u Online prodavnici Prodavca što uključuje i robu kupljenu na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

Ako Prodavac prodaje robu odnosno proizvod sa nedostatkom dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda, da umanji cenu u zavisnosti od vrste i obima nedostatka i da upozori Potrošača na te nedostatke, i u tom slučaju takav proizvod sa nedostatkom ne podleže reklamaciji i ne postoji odgovornost Prodavca za taj nedostatak.

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

#### IV NAČIN I MESTO PODNOŠENJA REKLAMACIJE

##### član 7

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može izjaviti reklamaciju na način i pod ovde navedenim uslovima:

ZA ROBU KUPLJENU U ONLINE PRODAVNICI - reklamacija se podnosi:

- i. elektronskim putem preko kontakt formulara dostupnom na sledećem web sajtu <https://www.fkvoivodina.rs/pravilnik-o-reklamaciji-i-zastiti-potrosaca/>
- ii. pisanim putem podnošenjem zahteva za reklamaciju preporučenom poštom na adresu koja je navedena na web sajtu na kom je izvršena online kupovina, sa naznakom „reklamacija,,
- iii. telefonskim putem na broj telefona 0641374988 svakog radnog dana od 10-18h, uz predočavanje svih podataka neophodnih za odlučivanje odnosno rešavanje po reklamaciji.

Za robu kupljenu u Online prodavnici reklamacioni list dostupan na web sajtu Prodavca.

Potpisom na potvrdi o prijemu reklamacije odnosno elektronskim popunjavanjem kontakt formulara, Potrošač potvrđuje da su podaci uneti u zahtev tačni, a posebno podaci o adresi odnosno elektronskoj adresi Potrošača na koju Prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju.

Potrošač je dužan da uz robu koja se reklamira, dostavi sva raspoloživa dokumenta koja se odnose na kupljeni proizvod, a naročito:

- račun, odnosno fiskalni račun, kopiju računa, odnosno fiskalnog računa, slip, ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje i
- robu koja je predmet reklamacije.

Rok za odgovor na uloženu reklamaciju za proizvode kupljene u Online prodavnici teče od dana predaje odnosno dostavljanja robe koja je predmet reklamacije na način definisan u ovom Pravilniku.

Nemogućnost Potrošača da dostavi ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, ni razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Prodavac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju.

#### član 9

Potrošaču neće biti odobrena reklamacija ukoliko se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom odnosno da za nedostatke na robu nije odgovoran Prodavac, ili ako isti nema dokaz da je roba kupljena u Online prodavnici ili ukoliko je reklamacija podneta po isteku zakonom propisanog roka u kom je Prodavac odgovoran za saobraznost robe.

#### član 10

Prodavac odnosno Lice zaduženo za prijem reklamacije je dužno da Potrošaču bez odlaganja izda pisanu Potvrdu o prijemu reklamacije ili da elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Potvrdu o prijemu reklamacije popunjava Lice zaduženo za prijem reklamacije u najmanje 3 tri primeraka, od kojih se 1 primerak uručuje Potrošaču ili mu istu dostavlja pisanim ili elektronskim putem, 1 primerak ostaje u maloprodajnom objektu odnosno u e-commerce službi, a 1 primerak bez odlaganja dostavlja Komisiji za rešavanje reklamacija.

### V PREGLED I REŠAVANJE REKLAMACIJA

#### član 11

Lice zaduženo za prijem reklamacije je odgovorno za blagovremeno dostavljanje reklamacija Komisiji za rešavanje reklamacija (u daljem tekstu: Komisija) radi pregleda i ocene opravdanosti reklamacije. Komisija ispituje reklamaciju, razmatra predmet reklamacije, utvrđuje sve relevantne činjenice i donosi odluku o reklamaciji.

Komisija je dužna da centralizovano vodi evidenciju za svaku reklamaciju, po svim elementima za svaki mesec i istu dostavlja nadležnoj službi Prodavca.

Prodavac može reklamiranu robu proslediti nezavisnoj laboratoriji za ispitivanje kvaliteta robe koja je predmet reklamacije (Laboratorija). Postojanje nesaobraznosti kao i uzrok nastanka



reklamiranog nedostatka, Laboratorija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri. Nakon sprovedenog ispitivanja, Laboratorija izrađuje i dostavlja Komisiji Stručno mišljenje u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te daje ocenu osnovanosti podnete reklamacije. Stručno mišljenje Laboratorije nije obavezujuće za Komisiju pri donošenju konačne odluke o reklamaciji.

Komisija prilikom odlučivanja o osnovanosti reklamacije postupa samostalno i nezavisno ceneći sve raspoložive dokaze i okolnosti u svakom konkretnom slučaju. Odluka Komisije može biti "ODOBRENA REKLAMACIJA" ili "ODBIJENA REKLAMACIJA".

Ukoliko Komisija odobri reklamaciju u tom slučaju se kad god je to moguće postupa po zahtevu Potrošača evidentiranom u potvrdi o prijemu reklamacije odnosno u zahtevu za reklamaciju koji je Potrošač podneo Prodavcu, a što podrazumeva jedan od sledećih načina za rešavanje reklamacije:

- Otklanjanje nedostataka na proizvodu opravkom o trošku Prodavca;
- Zamena proizvoda sa nedostatkom za nov ispravan proizvod;
- Umanjenje kupoprodajne cene;
- Povraćaj plaćene kupoprodajne cene (raskid ugovora).

U slučaju raskida ugovora novčani iznos u visini kupoprodajne cene će biti uplaćen na tekući račun koji je dostavio Potrošač i to nakon što Potrošač dostavi popunjena i potpisana dokumenta za povraćaj robe koja mu je Prodavac dostavio uz odluku o odobrenju reklamaciji (u slučaju on-line kupovine).

#### član 12

U slučaju da Prodavac nije u mogućnosti da kod odobrene reklamacije postupa po zahtevu Potrošača da se nesaobraznost robe otkloni na tačno određeni način (npr. Potrošač zahteva zamenu proizvoda, a Prodavac trenutno nema odgovarajući broj ili taj artikl na stanju), Prodavac je u obavezi da u odluci o odobrenju reklamacije da Potrošaču predlog za rešavanje njegove reklamacije u skladu sa Zakonom.

Interna kontrola Prodavca može vanredno odobriti reklamaciju koja je odbijena u redovnom postupku odnosno odobriti reklamaciju na licu mesta odmah pri njenom podnošenju ukoliko za to postoje očigledni i opravdani razlozi.

Ukoliko Prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom Potrošača prilikom njenog izjavljivanja, Prodavac nije dužan da bez odlaganja izda potvrdu o prijemu reklamacije niti da Potrošaču odgovori na izjavljenu reklamaciju.

#### član 13

Ukoliko Prodavac odbije reklamaciju, Potrošač je dužan da bez odlaganja preuzme robu koja je bila predmet reklamacije i to na sledeći način:

- VII - za robu kupljenu u online prodavnici:
  - i. Potrošač je dužan robu preuzeti od kurirske službe koja će Potrošaču isporučiti predmetnu robu na adresu navedenu u zahtevu za reklamaciju, a o trošku Potrošača
  - ii. za robu lično donesenu radi reklamiranja na posebnu adresu koju odredi Prodavac, za koju je donesena odluka o odbijanju reklamacije, Potrošač je dužan robu preuzeti od kurirske službe koja će Potrošaču isporučiti predmetnu robu na adresu navedenu u zahtevu za reklamaciju, a o trošku Potrošača.

## VI ODGOVOR NA REKLAMACIJU

### član 14

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 na reklamaciju Potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Potrošača. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada Potrošač primi odgovor Prodavca iz stava 1. ovog člana i počinje da teče iznova kada Prodavac primi izjašnjenje Potrošača.

Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor Prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Prodavca. Ukoliko se Potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Prodavca o načinu rešavanja reklamacije.

Smatraće se da je Potrošač dao saglasnost na način rešavanja reklamacije ukoliko je prethodno na zahtevu za reklamaciju odnosno potvrdi o prijemu reklamacije dao predlog o željenom načinu rešavanja reklamacije, a Prodavac je prihvatio u odluci o odobrenju reklamacije da zahtev reši na isti način kako je Potrošač naveo u zahtevu odnosno potvrdi o prijemu reklamacije.

### član 15

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Potrošača u propisanom roku, 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 je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

## VII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

### član 16

Maloprodajni objekat i služba e-commerce su dužni da vode evidenciju primljenih reklamacija na nivou Maloprodajnog objekta odnosno Online prodavnice i da je čuvaju najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija Potrošača. Evidenciju o primljenim reklamacijama vodi Lice zaduženo za prijem reklamacije kod Prodavca i dužno je da istu popunjava na način i u roku kako je definisano Zakonom i ovim Pravilnikom.

Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, Prodavac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito ime i prezime podnosioca i datum 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 na koji se saglasio Potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

## VIII VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKOG SPORA

### član 17

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da Potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Smatra se da je Prodavac izvršio svoju obavezu iz prethodnog stava ukoliko je Potrošaču dostavio obaveštenje o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova:

- na Potvrdi o prijemu reklamacije koju kupac svojeručnim potpisom potvrđuje,
- dodatno upućivanjem potrošača u "Odgovoru na izjavljenu reklamaciju" na prethodno obaveštenje u Potvrdi o prijemu reklamacije
- na sajtu u delu koji se odnosi na uslove korišćenja.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Nadležno Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje.

Link za listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova: <https://vansudsko.mtt.anv.is>

## IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

### član 18

U slučaju kršenja odredaba Zakona ili odredaba ovog Pravilnika, odgovorna lica su Lica zadužena za prijem reklamacije kao i lica koja odlučuju o osnovanosti reklamacije kod Poslodavca.

#### X OSTALE ODREDBE

##### član 19

U slučajevima kada su reklamacije odbijene kao neosnovane a roba nije preuzeta od strane Potrošača na način kako je definisano u članu 10. Pravilnika, Prodavac će predmetnu robu čuvati najduže 60 (šezdeset) dana računajući od dana kada je Potrošač primio odluku po podnetoj reklamaciji.

Nakon navedenog perioda se nepreuzeta roba rashoduje.

Prodavac ne snosi nikakvu odgovornost niti će isti imati bilo kakve obaveze ili troškove u slučaju potraživanja robe od strane Potrošača po proteku perioda iz ovog člana.

##### član 20

Rešene probrane reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom nadležnoj službi Prodavca.

##### član 21

Potrošačima i korisnicima web sajta Prodavca stoji na raspolaganju služba korisničke podrške preko koje je omogućeno da se Prodavcu elektronskim putem preko web sajta: [www.fkvojvodina.rs/kontakt](http://www.fkvojvodina.rs/kontakt)

upućuju primedbe, sugestije ili bilo koji drugi upiti vezani za kupovinu robe i pružene usluge, a sve u cilju unapređenja zadovoljstva Potrošača i korisnika web sajta.

#### XI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

##### član 22

Nadzor nad primenom Pravilnika vršiće rukovodilac E-commerce i služba Interne kontrole Prodavca.

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

##### član 23



Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primenjuje se počev od 5.2.2024. godine.

Pravilnik kao i njegove izmene i dopune, objavljuje se na web sajtu Prodavca i dostavlja se svim maloprodajnim objektima u kojima Prodavac obavlja delatnost.

SD VOJVODINA 1914 NOVI SAD



*[Handwritten signature]*

, zastupnik