

Na osnovu člana 56. u vezi sa čl. 52. i 54. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021) (dalje: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, direktor **PREDUZEĆA ZA PROMET ROBE I USLUGE ULTRA-SUN DOO BEOGRAD**, sa sedištem na adresi ul. Novogradska br. 65, Zemun, Beograd, MB: 17574370, PIB: 103556279, dana [Click or tap to enter a date.](#) godine donosi:

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

(dalje: "Pravilnik")

### **I OSNOVNE ODREDBE**

#### **Predmet**

##### **Član 1.**

Ovim Pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija Potrošača kod **PREDUZEĆA ZA PROMET ROBE I USLUGE ULTRA-SUN DOO BEOGRAD** (dalje: „Društvo“ ili „Prodavac“ ili „UltraSun“), radi ostvarivanja prava Potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe iz Ugovora o prodaji robe (dalje: „Ugovor“), prava po osnovu izjavljene garancije i garantnog lista, i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu potrošača.

#### **Značenje izraza**

##### **Član 2.**

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom Pravilniku imaju sledeća značenja:

- "**Ovlašćeno lice Prodavca**" je poslovođa, odnosno zamenik poslovođe u prodajnom objektu, smenovođa ili prodavac u prodajnom objektu koga ovlasti poslovođa, odnosno zamenik poslovođe, odnosno prodavac u prodajnom objektu u kojem organizacijom poslova i sistematizacijom radnih mesta nije utvrđeno radno mesto poslovođe, odnosno zamenika poslovođe ili drugo lice koje bude ovlašćeno odlukom Društva.

- "**Potrošač**" 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**" ili "**Proizvod**" je telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima, koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti, osim stvari koja je prodana u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona;
- „**Sajt**“ je veb sajt u vlasništvu UltraSun-a, dostupan na adresi <https://www.ultrasun.rs/>

### **Primena u skladu sa zakonima i drugim propisima**

#### **Član 3.**

Ovaj Pravilnik primenjuje se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama i drugih važećih zakona i drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, trgovina i evidentiranje prometa.

## **II POSEBNA PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA I PRODAVCA**

#### **Član 4.**

Potrošač ima pravo na pravnu sigurnost i informisanost u okviru obaveze i mogućnosti Prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe, odnosno proizvoda koju prodaje, osnovnim osobinama robe, odnosno proizvoda prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, odnosno proizvod, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju i pravo na naknadu štete, u skladu sa Zakonom, drugim propisom i ovim Pravilnikom.

#### **Član 5.**

- 5.1 Potrošač ima pravo da od Prodavca dobije tačne, potpune i jasne informacije o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe, odnosno proizvoda koji želi da kupi, i to o osnovnim obeležjima robe, odnosno proizvoda koji želi da kupi, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu reklamacije i roku za reklamacije, kao i sva druga obaveštenja u

skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

- 5.2 Potrošač mora biti na valjan način obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe, odnosno proizvoda, gde i kome se podnosi zahtev-reklamacija, kao i o ostalim odredbama ovog Pravilnika.

### **Obaveštavanje Potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom**

#### **Član 6.**

- 6.1 Potrošač ima pravo da se lično u prodajnom objektu ili upitom preko elektronske pošte Prodavca obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom. Adresu elektronske pošte za kontakt: [reklamacije@ultrasun.rs](mailto:reklamacije@ultrasun.rs) Prodavac objavljuje na svom Sajtu i čini dostupnom Potrošačima na drugi način.
- 6.2 Prodavac na prodajnom mestu i na svom Sajtu ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

#### **Član 7.**

Da bi ostvario pravo na reklamaciju Potrošač je obavezan da kao dokaz o kupovini čuva račun, račun-otpremnicu, fakturu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun, ili drugi dokaz da je kupovina obavljena.

#### **Član 8.**

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako ne sačuva račun, račun-otpremnicu, fakturu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoreni platni, odnosno tekući račun kao dokaz o kupovini robe, odnosno proizvoda u prodajnom objektu gde se reklamira u zakonom propisanom roku.

#### **Član 9.**

Potrošač ima pravo, a Prodavac obavezu da Potrošaču za kupljenu robu, odnosno proizvod izda račun sa svim propisanim elementima u skladu sa zakonom.

### **Član 10.**

Prilikom prodaje robe, odnosno proizvoda Prodavac ne sme da nastupa na način koji predstavlja nepošteno poslovanje, obmanjujuće poslovanje, odnosno obmanjivanje Potrošača i nasrtljivo poslovanje.

### **Član 11.**

Prodavac prodaje robu, odnosno proizvode u skladu sa odredbama zakona i drugih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost Potrošača i na način kojim se štite ekonomski interesi Potrošača.

### **Član 12.**

- 12.1 Prodavac je dužan da Potrošaču isporuči robu, odnosno proizvod koji je saobrazan Ugovoru.
- 12.2 Prodavac ne sme obmanjivati Potrošače tako što im daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije, kao i tako da Potrošačima ne pruža podatke vezane za stvarna svojstva i karakteristike robe, odnosno proizvoda.
- 12.3 Sva roba, odnosno proizvodi u prodaji moraju biti propisno deklarirani i Prodavac ne može menjati podatke na deklaraciji.

## **Pakovanje i prepakivanje robe**

### **Član 13.**

- 13.1 Pakovanje i prepakivanje robe čini se na način kojim se obezbeđuje očuvanje saobraznosti, zdravstvene i higijenske ispravnosti, bezbednosti i kvaliteta robe.
- 13.2 Prodavac je dužan da Potrošaču propisno upakuje robu. Ako se na zahtev Potrošača roba posebno pakuje, pakovanje se naplaćuje najviše do iznosa prodajne cene upotrebljenog materijala za pakovanje.

## **Roba sa nedostatkom**

### **Član 14.**

Ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

## **Deklaracija i uputstvo za upotrebu i održavanje proizvoda**

### **Član 15.**

U skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa Potrošača, Prodavac prilikom prodaje robe preporučuje Potrošaču da se pridržava deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje proizvoda, 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.

## **Saobraznost robe**

### **Član 16.**

Pretpostavlja se da je isporučena roba, odnosno proizvod saobrazan ugovoru ako:

- 1) odgovara opisu koji je dao Prodavac i ako ima svojstva robe, odnosno proizvoda koji je Prodavac pokazao Potrošaču kao uzorak ili model;
- 2) ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja Ugovora;
- 3) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe, odnosno proizvoda iste vrste;
- 4) po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe, odnosno proizvoda iste vrste i što Potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe, odnosno proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima robe, odnosno proizvoda data od strane Prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe, odnosno proizvoda.

## **Prelazak rizika i otklanjanje nesaobraznosti**

### **Član 17.**

- 17.1 Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe Potrošaču ili trećem licu koje je odredio Potrošač, a koje nije

- prevoznik ili otpremnik, snosi Prodavac.
- 17.2 Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe Potrošaču ili trećem licu koje je odredio Potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi Potrošač.
- 17.3 Ako je Potrošač raskinuo ugovor ili tražio zamenu robe zbog toga što roba koja mu je predana nije saobrazna ugovoru, rizik ne prelazi na Potrošača.
- 17.4 Ako predaja robe nije izvršena zbog toga što Potrošač ili treće lice koje je odredio Potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik prelazi na Potrošača istekom roka za isporuku ili u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako rok isporuke nije ugovoren.
- 17.5 Ako isporučena roba, odnosno proizvod nije saobrazan ugovoru, Potrošač ima pravo da reklamira tu robu, odnosno proizvod i zahteva od Prodavca da se otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe, odnosno proizvoda i traži povraćaj novca.
- 17.6 Ako 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 umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor.
- 17.7 Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost Potrošača.
- 17.8 Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Prodavac.
- 17.9 Potrošač ne može da raskine Ugovor ako je nesaobraznost robe, odnosno proizvoda neznatna.

### **Član 18.**

Pored razloga nesaobraznosti, Prodavac može u skladu sa svojim diskrecionim pravom i internom poslovnom praksom Potrošaču zameniti robu, odnosno proizvod i u drugim slučajevima u skladu sa dobrim trgovinskim običajima, dobrom poslovnom praksom i načelom

savesnosti i poštenja (npr. neodgovarajuća veličina kupljenog proizvoda).

#### **Član 19.**

- 19.1 Prodavac odgovara za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda Ugovoru, koja je postojala u času prelaska rizika na Potrošača, bez obzira na to da li je za nesaobraznost znao.
- 19.2 Prodavac odgovara za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda Ugovoru koja se pojavi posle prelaska rizika na Potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga.
- 19.3 Prodavac odgovara za nesaobraznost koju je Potrošač mogao lako opaziti, ako je izjavio da je roba, odnosno proizvod saobrazan Ugovoru.
- 19.4 Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u času zaključenja ugovora Potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba, odnosno proizvod nije saobrazna Ugovoru.
- 19.5 Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe, odnosno proizvoda ako:
- 1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
  - 2) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
  - 3) obećanje nije moglo uticati na odluku Potrošača da zaključi Ugovor.

#### **Član 20.**

- 20.1 Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda Ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Potrošača.
- 20.2 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, odnosno proizvoda i prirodom određene nesaobraznosti.

### **III IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE I EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA**

## **Roba za koju se može izjaviti reklamacija**

### **Član 21.**

- 21.1 Reklamacija se može izjaviti za svu robu kupljenu kod Prodavca, nazavisno da li je roba kupljena putem Sajta ili u prodajnom objektu Prodavca.
- 21.2 Roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama podleže reklamaciji.
- 21.3 Reklamaciji zbog nedostataka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom".

## **Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju**

### **Član 22.**

- 22.1 Potrošač može podneti zahtev za reklamaciju samo u pisanoj formi, odnosno na obrascu Prodavca koji je odštampan uz ovaj Pravilnik i čini njegov sastavni deo (dalje: "**Reklamacioni list**") (**Prilog 1**).
- 22.2 Kupljenu robu, odnosno proizvode putem Sajta (e-prodavnice) Prodavca, Potrošač može reklamirati lično u prodajnom objektu Prodavca, preko pošte slanjem na adresu Vinogradska 39d, 11070 Novi Beograd ili preko elektronske pošte Prodavca iz člana 6. ovog Pravilnika.
- 22.3 Prodavac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju Potrošača.
- 22.4 Elektronski obrazac Reklamacionog lista Potrošač može preuzeti sa internet strane Prodavca. Da bi ostvario pravo na reklamaciju Potrošač je obavezan da kao dokaz o kupovini dostavi na uvid račun ili kopiju računa, račun-otpremnicu, fakturu, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.
- 22.5 Uz reklamaciju, Potrošač predaje, odnosno dostavlja robu koja je predmet reklamacije. Ukoliko je reklamacija izjavljena elektronskim putem, Potrošač je dužan da reklamiranu robu dostavi Prodavcu



najkasnije narednog radnog dana od dana izjavljivanja reklamacije. Potrošač može o trošku Prodavca da pošalje reklamirani proizvod putem poštanskog operatera D EXPRESS DOO BEOGRAD.

- 22.6 Proizvod koji se šalje na reklamaciju, poštom ili paketnom distribucijom, mora biti propisno zapakovan u kartonsku ambalažu. Svi proizvodi koji su na ovaj način dostavljeni, a koji nisu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja samog proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane Prodavca, već će biti vraćeni o trošku Potrošača. UltraSun ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda i ambalaže koja nastanu u toku transporta na ili sa adrese Potrošača koji su nastali usled nepropisnog pakovanja proizvoda.
- 22.7 Ukoliko je utvrđeno fizičko i mehaničko oštećenje robe za koju UltraSun ne odgovara, u slučaju povraćaja novca, UltraSun ima pravo da cenu umanjí za procenat ili iznos koji odgovara procenjenom procentu ili iznosu umanjenja vrednosti proizvoda usled oštećenja. Procenu će vršiti ovlašćena lica Prodavca.
- 22.8 Nemogućnost Potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije.
- 22.9 Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini.
- 22.10 Reklamacioni list sadrži sledeće podatke i druge elemente:
- 1) poslovno ime Prodavca;
  - 2) prodajni objekat i njegova adresa;
  - 3) ime, prezime, adresa, e-mail adresa i broj telefona Potrošača;
  - 4) oznaka i opis robe, odnosno proizvoda, količina;
  - 5) datum kupovine i datum prijema robe;
  - 6) opis nedostatka na robí prema opisu Potrošača (opis nesaobraznosti);
  - 7) maloprodajna cena robe, odnosno proizvoda, period korišćenja i broj računa;
  - 8) zahtev Potrošača - otklanjanje nedostatka, zamena, umanjenje cene ili raskid Ugovora i povraćaj novca;
  - 9) datum zahteva-reklamacije;
  - 10) odgovor ovlašćenog lica Prodavca, odnosno Komisije za reklamacije (dalje: "**Komisija**"), ako je Komisija rešavala po zahtevu-reklamaciji,

- sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu-reklamaciji i predlogom rešavanja podnetog zahteva-reklamacije;
- 11) konstatacija i opis načina na koji je zahtev-reklamacija rešena, odnosno da zahtev-reklamacija nije rešen;
  - 12) datum odgovora;
  - 13) odobrenje prodajnom objektu, ako je zahtev-reklamacija rešena;
  - 14) potpisi potrošača, ovlašćenog lica Prodavca i predsednika Komisije, ako je Komisija rešavala po zahtevu-reklamaciji;
  - 15) napomene.
- 22.11 Reklamacioni list u koji su uneti podaci i elementi iz stava 8. ovog člana ima pravnu prirodu zapisnika, odnosno proizvodi pravna dejstva zapisnika.
- 22.12 Reklamacioni list se sačinjava u tri primerka, i to po jedan primerak za Potrošača, ovlašćeno lice Prodavca i Komisiju, ako Komisija rešava o zahtevu-reklamaciji u skladu sa članom 26. ovog Pravilnika.

### **Evidencija o primljenim reklamacijama**

#### **Član 23.**

- 23.1 Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 godine od dana podnošenja reklamacija Potrošača.
- 23.2 Prodavac Potrošaču bez odlaganja, a najkasnije u roku od dva radna dana od dana prijema reklamacije, izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.
- 23.3 Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u tri primerka, i to jedan primerak za prodajni objekat, jedan primerak za Potrošača i jedan primerak za Komisiju za reklamacije, ako ova komisija bude rešavala reklamaciju.
- 23.4 Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu 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, saglasnost Potrošača za produžavanje roka i napomene.
- 23.5 Lice koje je kod Prodavca zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama 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. Podnosioci su obavešteni o obradi podataka o ličnosti radi rešavanja izjavljene reklamacije putem Politike Privatnosti Društva koja je dostupna na Sajtu Društva.
- 23.6 Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama čini sastavni deo Pravilnika (**Prilog 2**).
- 23.7 Ukoliko Prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom Potrošača prilikom njenog izjavljivanja, nije 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.

## **IV REŠAVANJE REKLAMACIJA**

### **Odgovor na reklamaciju**

#### **Član 24.**

- 24.1 Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovara Potrošaču na izjavljenu reklamaciju.
- 24.2 Odgovor Prodavca na reklamaciju Potrošača sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.
- 24.3 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 2. 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 iz

stava 2. ovog člana.

### **Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca**

#### **Član 25.**

- 25.1 O reklamaciji rešava ovlašćeno lice Prodavca.
- 25.2 Ovlašćeno lice Prodavca ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.
- 25.3 Kada ovlašćeno lice Prodavca utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, odnosno osnovana, o tome obaveštava Potrošača dostavljanjem popunjenog Reklamacionog lista u koji je unet odgovor ovlašćenog lica Prodavca i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.
- 25.4 Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, ovlašćeno lice Prodavca obaveštava Potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

### **Rešavanje reklamacije od strane Komisije za reklamacije**

#### **Član 26.**

- 26.1 Ako ovlašćeno lice Prodavca 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 Prodavca.
- 26.2 Ovlašćeno lice dostavlja Komisiji za reklamacije: reklamaciju, račun ili drugi dokaz o kupovini, pisanu potvrdu o prijemu reklamacije i robu koja je predmet reklamacije, kao i drugu odgovarajuću dokumentaciju koja je potrebna za rešavanje reklamacije.
- 26.3 Komisija za reklamacije ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.
- 26.4 Za potrebe donošenja odluke o reklamaciji, Komisija za reklamacije može odlučiti da pribavi stručni nalaz i mišljenje o robi koja je predmet reklamacije od akreditovanog tela sa kojim Prodavac ima zaključen ugovor, osim kada zbog posebno opravdanih okolnosti pribavljanje stručnog nalaza i mišljenja nije neophodno ili izvodljivo.
- 26.5 Kada Komisija za reklamacije 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.

### **Prihvatanje reklamacije**

#### **Član 27.**

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije Potrošaču može dati predlog za:

- otklanjanje nedostatka robe tj. popravku;
- zamenu robe sa nedostatkom za novu robu koja po karakteristikama odgovara reklamiranom proizvodu (isti ili slični proizvod);
- srazmerno umanjenje, odnosno korekciju cene robe;
- raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu, a Potrošač vraća robu Prodavcu.

### **Postupanje u slučaju kada Potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije**

#### **Član 28.**

Potrošač može da odbije predloženi način rešavanja reklamacije i zahteva drugi način rešavanja reklamacije. Kada Potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije će, u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa Potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

### **Neprihvatanje reklamacije**

#### **Član 29.**

- 29.1 Kada ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije utvrdi da je protekao rok za reklamaciju ili da reklamacija nije opravdana, o tome obaveštava Potrošača dostavljanjem obrazloženog pisanog odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi

- neprihvatanja reklamacije.
- 29.2 Potrošaču se dostavlja i roba, odnosno proizvod koji je bio predmet reklamacije.
- 29.3 Ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije ovlašćeni su da ne prihvate reklamaciju Potrošača kada utvrde da je nedostatak na robi nastao krivicom Potrošača, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje.
- 29.4 Nemogućnost Potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.
- 29.5 Ako Potrošač nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili ličnog kontakta u roku od tri radna dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu Potrošača.

### **Ispunjenje zahteva i produženje roka**

#### **Član 30.**

- 30.1 Prodavac postupa u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Potrošača.
- 30.2 Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Potrošača u roku koji je dogovoren, 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 evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.
- 30.3 Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

### **Troškovi reklamacije**

#### **Član 31.**

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Prodavac.

### **Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi**

#### **Član 32.**

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom prodajnom objektu i službi zaduženoj za knjigovodstvo i računovodstvo.

## **Rešavanje sporova**

### **Član 33.**

- 33.1 Potrošač ima pravo rešavanja spora sa Prodavcem vansudskim putem, pred [Telom za vansudsko rešavanje sporova](#), u skladu sa važećim Zakonom.
- 33.2 Prodavac je u obavezi da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova koje Potrošač inicira.
- 33.3 Da bi Potrošač pokrenuo postupak vansudskog rešavanja spora neophodno je da je prethodno:
1. izjavio reklamaciju Prodavcu, ili
  2. izjavio prigovor Prodavcu.
- 33.4 Nakon prijema odgovora Prodavca na izjavljenu reklamaciju, Potrošač može pokrenuti vansudski (ili sudski) postupak rešavanja potrošačkog spora. Postupak vansudskog rešavanja sporova je hitan.
- 33.5 Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu.
- 33.6 Ako Prodavac i Potrošač ne mogu da reše potrošački spor koji bi nastao iz rešavanja po zahtevu-reklamaciji na način iz prethodnih stavova ovog člana, oni mogu rešavanje ovog spora izneti pred nadležni sud.

### **Član 34.**

Prodavac je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način uređen odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika i vršenja ispravki u evidentiranju prometa, postupa u skladu sa zakonima, drugim propisom i opštim aktima kojima se uređuje evidentiranje prometa.

## **V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

## **Objavlivanje i dostavljanje ovog Pravilnika**

### **Član 35.**

Ovaj Pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se **na internet stranici Prodavca** i dostavljaju u sve prodajne objekte Prodavca.

## **Stupanje na snagu**

### **Član 36.**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu **Click or tap to enter a date.** godine.

U Beogradu, dana **Click or tap to enter a date.** godine.

---

**Aleksandar Pavić, direktor**



**Prilog 1 - Reklamacioni list**

**REKLAMACIONI LIST**

<b>NAZIV PRODAVCA</b>	<b>ULTRA-SUN DOO BEOGRAD</b>
<b>ADRESA PRODAVCA</b>	Novogradska br. 65, Zemun, Beograd
<b>BROJ TELEFONA PRODAVCA I EMAIL ADRESA</b>	+381 63306847 <a href="mailto:reklamacije@ultrasun.rs">reklamacije@ultrasun.rs</a>
<b>Potvrda o prijemu reklamacije broj</b>	

**Popunjava Potrošač:**

MP cena artikla	Broj računa / porudžbine	Datum kupovine	Datum prijema proizvoda	Datum slanja reklamacije	Upotrebjeno dana

Ime i prezime kupca:	Broj telefona:
Adresa kupca:	
E-mail adresa kupca:	
Broj artikla:	Količina:

Opis reklamacije:

---



---



---



---

--

Kupac svojim potpisom potvrđuje da je u slučaju opravdane reklamacije njegov zahtev iz reklamacije:

- Otklanjanje nedostataka na artiklu o trošku prodavca
- Zamena artikla sa nedostatkom za isti nov artikl ili drugi artikal
- Umanjenje cene
- Povraćaj plaćene kupoprodajne cene i raskid ugovora

Broj tekućeg računa kupca i naziv banke (na koji će biti izvršen povrat novca)	
--	--

Potpisom na Reklamacionom listu takođe potvrđujete:

- da ste saglasni da Vam prodavac potvrdu o prijemu Reklamacionog lista i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na Vašu adresu za prijem elektronske pošte \_\_\_\_\_.

Saglasan sa unetim podacima - potpis kupca	Potpis lica ovlašćenog za prijem reklamacija i pečat

## **ODLUKA KOMISIJE ZA REKLAMACIJE**

**Popunjava Prodavac:**

Odluka:	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Datum: _____	Komisija:
1. _____ 2. _____ 3. _____	
Kupac je primio: odluku, račun i robu.	
Dana: _____	Potpis: _____

\*Pouka o pravnom leku: Protiv ove odluke može se pokrenuti spor pred nadležnim organom u skladu sa zakonom.

### UPOZORENJE – NAPOMENA

1. Artikel koji se šalje na reklamaciju mora biti čist, upakovan u kutiju, a reklamirana greška mora biti označena. Nečisti - prijavi artikli se neće uzeti u rešavanje;
2. Uz Reklamacioni list obavezno priložiti račun ili drugi dokaz o izvršenoj kupovini i deklaraciji proizvoda (kopija računa, slip i sl.). Ukoliko proizvod ima garanciju potrebno je da se dostavi i garantni list.
3. Potvrdu o prijemu reklamacije ispunjava lice ovlašćeno za prijem reklamacija i to u 4 primerka, od čega 3 primerka zadržava prodavac, a jedan primerak se dostavlja kupcu;
4. Reklamirani artikal poslati na adresu: ULTRA-SUN DOO BEOGRAD, ul. Vinogradska 39d, 11070 Novi Beograd, sa naznakom: **UltraSun e-prodavnica – reklamacija.**

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odluka prodavca mora da sadrži odluku da li se reklamacija prihvata ili ne. U slučaju neprihvatanja reklamacije, prodavac će svoju odluku obrazložiti i informisati potrošača o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem. Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Ukoliko iz objektivnih razloga nismo u mogućnosti da udovoljimo Vašem zahtevu u roku koji je dogovoren, obavestićemo Vas o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i navesti rok u kome ćemo je rešiti, uz Vašu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

U slučaju odbijanja reklamacije, potrošački spor se može rešiti vansudskim putem. Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova nalazi se na internet stranici Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija: [https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/Lista%20tela%20za%20vansudsko%20nova%20\(00000005\).pdf](https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/Lista%20tela%20za%20vansudsko%20nova%20(00000005).pdf)

#### **REKLAMACIJA – KORACI:**

1. Popunite Reklamacioni list i pošaljite ga na adresu elektronske pošte [reklamacije@ultrasun.rs](mailto:reklamacije@ultrasun.rs). UltraSun će Vam poslati potvrdu o prijemu reklamacije na Vašu mejl adresu.
2. Spakujte čist artikal u ambalažu, sa svim etiketama/deklaracijama, uz odgovarajuće obezbeđenje od oštećenja.
3. U paket stavite i račun, popunjen Reklamacioni list, kao i garantni list ukoliko je izdat.
4. Pošaljite ili dostavite paket na adresu: **ULTRA-SUN DOO BEOGRAD, ul. Vinogradska 39d, 11070 Novi Beograd**, sa naznakom: **UltraSun e-prodavnica – reklamacija**, najkasnije narednog radnog dana od dana reklamacije izjavljene elektronskim putem.
5. U slučaju da proizvod vraćate putem kurirske službe ili pošte, obavezno preuzmite potvrdu da ste paket predali.

	<p><b>Prilog 2 - Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama</b></p>
--	--

Red. br.	Podnositelj reklamacije (ime i prezime i kontakt detalji)	Datum prijema reklamacije	Podaci o robi (vrsta, količina, model/tip i dr.)	Kratak opis nesaobraznosti	Kratak opis zahteva iz reklamacije	Datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije	Odluka o odgovoru potrošaču	Datum dostavljanja odluke	Ugovoreni primeren i rok za rešavanje na koji se saglasio potrošač	Način rešavanja reklamacije	Datum rešavanja reklamacije	Informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i saglasnosti potrošača za produžavanje	Napomene