



Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon) dana 06.04.2022. godine, direktor DEJAN AVRAMOVIĆ PR JUVELIRNICA GROUP-A, Trg Heroja 4, 11420 Smederevska Palanka, matični broj: 66409937, PIB: 112871325, donosi:

**PRAVILNIK O REKLAMACIJAMA I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIONIH ZAHTEVA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM INTERNET SAJTA [www.zlataravramovic.rs](http://www.zlataravramovic.rs)**

**Član 1.**

Potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju na kupljenu robu putem internet sajta [www.zlataravramovic.rs](http://www.zlataravramovic.rs) usled nedostatka na kupljenoj robi, njene nesaobraznosti, pogrešno obračunate cene, kao i drugih razloga koji su predviđeni odredbama Zakona o zaštiti potrošača RS.

Ovaj Pravilnik o reklamacijama i postupku rešavanja reklamacionih zahteva za robu kupljenu putem internet sajta [www.zlataravramovic.rs](http://www.zlataravramovic.rs) (dalje:Pravilnik) utvrđuje postupak i način rešavanja po reklamacionim zahtevima potrošača na nedostatke robe iz stava 1 ovog člana.

**Član 2.**

Reklamacioni postupak potrošač pokreće slanjem obrasca- Reklamacionog lista koji preuzima na internet sajtu [www.zlataravramovic.rs](http://www.zlataravramovic.rs) na email: [reklamacije@zlataravramovic.rs](mailto:reklamacije@zlataravramovic.rs), a u roku od dve godine od dana kupovine robe.

Nakon slanja Reklamacionog lista na način iz stava 1 ovog člana potrebno je da potrošač preko kurirske službe AKS EXPRESS dostavi prodavcu robu sa originalnim računom i odštampanim, popunjenim i potpisanim obrascem za reklamaciju u originalu, a sve o trošku prodavca.

Proizvod koji se šalje na reklamaciju mora biti ispravno upakovan i čist, u suprotnom uslovi nisu ispunjeni i reklamacija se neće uzeti u razmatranje.

Roba sa originalnim računom i odštampanim, popunjenim i potpisanim obrascem za reklamaciju šalje se na adresu Svetog Save 8, 11420 Smederevska Palanka.

Rok za odgovor potrošaču stupa na snagu od momenta kada JUVELIRNICA GROUP-A primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

**Član 3.**

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, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač u svakom slučaju nema pravo na raskid ugovora ukoliko je nesaobraznost robe neznatna.

**Član 4.**

Potrošač nema pravo na reklamaciju ukoliko je nedostatak na robi nastao njegovom krivicom.

Prodavac ima pravo da odbije reklamaciju potrošača, ukoliko je nedostatak na proizvodu nastao kao posledica oštećenja proizvoda ili je proizvod upotrebljavan suprotno dobijenim uputstvima proizvođača iz same deklaracije.

Prodavac ne odgovara za ma kakvu eventualnu štetu koja bi mogla da bude prouzrokovana kupcu od strane robe sa nedostacima, kada je proizvođač i/ili uvoznik takve robe poznat.

**Član 5.**

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem potrošaču dostavi odgovor na izjavljenu reklamaciju. U svakom slučaju rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od petnaest dana.

Odgovor na reklamaciju mora da sadrži odluku prodavca da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Iz objektivnih razloga, prodavac može obavestiti potrošača o produžetku roka za otklanjanje reklamacije, s tim da je u tom slučaju za produžetak roka, neophodno pribaviti prethodnu saglasnost potrošača. U svakom slučaju rok za rešavanje reklamacije može biti produžen samo jednom.

#### Član 6.

Direktor Prodavca razmatra reklamacione zahteve potrošača, utvrđuje njihovu osnovanost, odnosno neosnovanost i donosi odluku po okončanju reklamacionog postupka.

U postupku utvrđivanja osnovanosti reklamacionih zahteva potrošača, odnosno utvrđivanja da li je nedostatak na robu, koji je predmet reklamacionog zahteva, nastao krivicom proizvođača ili potrošača, preduzeće najpre prosleđuje reklamacioni zahtev proizvođaču, odnosno uvozniku robe.

Ovlašćeni organi – Komisije koje su u sastavu proizvođača, odnosno uvoznika robe, po izvršenom pregledu robe sa nedostatakom, dostavljaju svoje mišljenje prodavcu.

Direktor prodavca na osnovu ovog mišljenja donosi konačnu odluku o osnovanosti reklamacionog zahteva potrošača.

#### Član 7.

Prodavac će pismeno ili elektronskim putem obavestiti potrošača o potvrdi prijema reklamacije i saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

#### Član 8.

Ukoliko se u toku postupka utvrdi da je reklamacioni zahtev potrošača osnovan, prodavac je dužan da u najkraćem roku, a koji ne može biti duži od 30 dana od dana prijema reklamacije, u zavisnosti od sadržine reklamacionog zahteva i postignutog dogovora sa potrošačem, robu zameni ili vrati novčani iznos plaćen za tu robu ili da, uz saglasnost oštećenog potrošača, otkloni nedostatak na robu.

Rok iz prethodnog stava ovog člana pravilnika se može produžiti samo na osnovu pismenog sporazuma sa potrošačem.

#### Član 9.

Odredbe ovog pravilnika odnose se na prava i obaveze kupca i prodavca u reklamacionom postupku i ne isključuje prava i obaveze kupca i prodavca po osnovu uslova iz garantnog lista za proizvode za koje je propisana obaveza davanja garancije, a koji se ostvaruje kod proizvođača, odnosno uvoznika robe, kao davaoca garancije.

#### Član 10.

Izmene i dopune ovog pravilnika vrše se na način i po postupku za njegovo donošenje.

#### Član 11.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

U Smederevskoj Palanci, dana 06.04.2022.godine

---

Direktor Dejan Avramović