

U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br 62/2014,6 6/2016 – dr. zakon I 44/2018 – dr. zakon) (u daljem tekstu: **Zakon**), i novog Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021) (u daljem tekstu: **Novi zakon**) **PREDUZEĆE ZA TRGOVINU I USLUGE DIPLOM DOO BEOGRAD (ZEMUN)** sa sedištem u Beogradu - Zemun, ulica Autoput 20, MB:20072512, PIB:104020956, čiji je zakonski zastupnik direktor Milena Blagojević (u daljem tekstu: **Kompanija, Prodavac**) dana 15.10.2021. godine, donosi

PRAVILNIK O PRAVIMA POTROŠAČA I NAČINU REŠAVANJU REKLAMACIJA

OPŠTE ODREDBE O PRAVIMA I OBAVEZAMA POTROŠAČA I PRODAVCA

Član 1.

Ovim Pravilnikom o pravima potrošača i načinu rešavanju reklamacija (u daljem tekstu: **Pravilnik**) se regulišu prava potrošača i postupak i način rešavanja reklamacije **potrošača (fizičkih lica** - u daljem tekstu: potrošač) i lica koja **nemaju svojstvo potrošača (pravni lica i preduzetnika**, u daljem tekstu: kupac) za proizvode kupljene u maloprodajnim objektima, odnosno internet prodaji - elektronskoj prodavnici Kompanije.

Član 2.

Kompanija je odgovorna za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. 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 i prirodom određene nesaobraznosti. Kod prodaje korišćene robe, može se ugovoriti kraći rok u kome Kompanija odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine. Dokaz o datumu prelaska rizika sa prodavca na potrošača/kupca je račun otpremnica koju prilikom preuzimanja robe potpisuje potrošač/kupac - dokaz o preuzimanju robe. Prilikom preuzimanja robe potrošač/kupac je u obavezi da istu pregleda, i da nakon što utvrdi da roba nije fizički oštećena potpiše račun otpremnicu kojom potvrđuje da je robu primio u neoštećenom stanju.

Ukoliko potrošač / kupac nije u mogućnosti da prilikom preuzimanja pregleda robu, obavezan je da robu koju je primio pregleda u što kraćem roku i da, ukoliko utvrdi postojanje fizičkih oštećenja proizvoda, u roku od najduže 4 dana obavesti prodavca o istim. U suprotnom, smatraće se da je preuzeta roba bez fizičkih oštećenja.

Kompanija ne odgovara za nesaobraznost ako roba:

- 1) Odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju 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 iste vrste;

4) Po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Kompanija odgovara za nesaobraznost u sledećim slučajevima:

1) Kada postoji nesaobraznost robe u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je prodavac znao za nesaobraznost robe

2) Kada se nesaobraznost pojavi posle prelaska rizika na potrošača, ako ta nesaobraznost potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;

3) Ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru, iako je nesaobraznost robe potrošač lako mogao opaziti;

4) Kada nesaobraznost isporučene robe nastane zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže, koju je izvršio prodavac ili lice pod njegovim nadzorom. Odgovornost trgovca postoji, bez obzira na to da li je pakovanje, instalaciju ili montažu robe vršio u sopstvenoj režiji ili je angažovao drugoga za te poslove;

5) Ukoliko su nepravilna instalacija ili montaža robe posledica nedostataka u uputstvu, koje je prodavac predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Član 3

U toku perioda odgovornosti Prodavca za nesaobraznost, potrošač ima pravo da bira da li će se nesaobraznost otkloniti opravkom ili zamenom.

Ukoliko iz zakonskih razloga nije moguće otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom, potrošač ima pravo da zahteva umanjeње cene ili raskid ugovora o prodaji, i to u sledećim slučajevima:

- nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca javlja se ako u poređenju sa umanjeњem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

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 umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

U toku trajanja perioda odgovornosti za nesaobraznost, ukoliko se nesaobraznost otklanja opravkom ili zamenom proizvoda na insistiranje kupca, Prodavac nije u obavezi da reklamirani proizvod preuzme sa adrese kupca/potrošača i/ili dostavi na adresu kupca/potrošača, ukoliko to predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca, o čemu Prodavac u Odluci o rešavanju reklamacije obaveštava potrošača/kupca, a u skladu sa Zakonom, poslovnom politikom i dobrim poslovnim običajima.

Član 4

U slučaju prihvatanja reklamacije otklanjanjem nesaobraznosti proizvoda opravkom, Prodavac proizvod pristigao iz servisa vraća potrošaču/kupcu, koji je u obavezi da isti preuzme ili omogući njegovo dostavljanje, najkasnije 30 dana od dana kada je obavešten da je proizvod spreman za preuzimanje odnosno isporuku, a u svemu u skladu sa Odlukom o rešavanju reklamacije sa kojom se potrošač/kupac saglasio.

Nakon isteka perioda od 30 dana, a ukoliko potrošač ne obavesti Prodavca o novom roku isporuke u kojem može da preuzme proizvod, smatraće se da se potrošač na nesumnjiv način odrekao prava svojine na proizvodu, te isti prelazi u svojinu Prodavca, u skladu sa članom 46. Zakona o osnovama svojinskopravnih odnosa.

Član 5

Nakon isteka perioda odgovornosti za nesaobraznost proizvoda, nakon isteka garancije proizvođača, kao i u situacijama kada Prodavac ne odgovara za nesaobraznost proizvoda u skladu sa Zakonom i ovim Pravilnikom, potrošač snosi sve troškove oko slanja robe na servis, troškove dijagnostike kvara i opravku proizvoda po važećem cenovniku ovlašćenog serviseru.

Član 6

Garancija predstavlja izjavu proizvođača kojom se potrošaču garantuju veća prava nego što je to propisano Zakonom. Dokumentacija za ostvarivanje prava po osnovu garancije se obično nalazi u originalnom pakovanju proizvoda. Za proizvode za koje proizvođači ne nude posebne pogodnosti, Prodavac nije u obavezi da izda garantni list, osim u slučajevima kada to potrošač izričito zahteva. Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

Član 7

Prodavac će odbiti zahtev za rešavanje reklamacije od strane potrošača/kupca kao neosnovan ukoliko je nedostatak na robu nastao krivicom potrošača/kupca, nakon prelaska rizika sa prodavca na kupca/potrošača, i to: fizičkim oštećenjem, ukoliko su izvršili ili su pokušali popravku proizvoda bilo samostalno bilo u servisu koji nije ovlašćen od strane Kompanije, ukoliko se nisu pridržavali uputstva za priključenje, upotrebu i montažu i ukoliko nisu održavali proizvod u skladu sa uputstvom. Preduslov ostvarivanja prava po osnovu reklamacije je da potrošač/kupac reklamiraju proizvod takav kakav jeste, bez bilo kakvih izmena ili pokušaja izmena na proizvodu.

POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE U MALOPRODAJNIM OBJEKTIMA

Član 8.

Potrošač/kupac može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka lično usmenim putem u maloprodajnom objektu prodavcima zaduženim za prijem reklamacije na posebnom određenom i obeleženom mestu za to, telefonskim putem, kao i pisanim putem na adresu prodavca, elektronskim putem na mejl adresu, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, dokaz o prijemu pošiljke, otpremnica i sl.) i proizvoda koji se reklamira. Ukoliko je proizvod na bilo koji način izmenjen ili ukoliko je nešto naknadno kupljeno i ugrađeno u proizvod, potrošač/kupac je dužan da o tome obavesti prodavca. Kupac/potrošač nije u zakonskoj obavezi da čuva ambalažu jer to nije uslov za prihvatanje ili odbijanje reklamacije, ali je preporuka Kompanije da se ambalaža sačuva radi sigurnijeg transporta robe u cilju rešavanja reklamacije. Kompanija vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Član 9.

Kompanija će potrošaču na osnovu izjavljene reklamacije izdati reklamacioni list sa potvrdom o prijemu reklamacije ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u Knjizi reklamacija ili u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robu, 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 ukoliko iste postoje.

Član 10.

Nakon izjavljene reklamacije potrošača/kupca Kompanija je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li Prodavac prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača, konkretan predlog i rok za rešavanje po reklamaciji. Rok za rešavanje po reklamaciji jeste 15 dana, odnosno 30 dana (za tehničku robu i nameštaj), računajući od dana podnošenja reklamacije. Kompanija je dužna da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobila prethodnu saglasnost potrošača. Ukoliko Kompanija 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 kojem 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.

Za robu kupljenu u maloprodaji Kompanije, zahtev za reklamaciju se može uputiti na telefone 011 22 50 575 i 063 371 276, na mejl adresu reklamacije@diplon.rs i na poštansku adresu Maloprodaja Diplon, ulica Autoput broj 20, Belmax Centar, 11080 Zemun.

Član 11.

Postupak rešavanja reklamacija na kupljene pločice u maloprodaji

Pločice se u maloprodaji prodaju po principu uzorka, modela. Nakon odabira pločica na ovaj način od strane kupca / potrošača, prodavac naručuje pločice u skladu sa postavljenim zahtevom kupca / potrošača. Ukoliko se kupac / potrošač predomisli u bilo kojem trenutku nakon porudžbine pločica, a pločice su saobrazne ugovoru, ne postoji mogućnost zamene pločica za drugi model pločica, umanjenja cene niti raskida ugovora. Smatra se da su kupljene pločice saobrazne ugovoru ukoliko odgovaraju uzorku ili modelu koji je prodavac pokazao kupcu, a kupac izabrao i naručio.

U svim drugim slučajevima odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru, kupac / potrošač ima pravo na izjavljivanje reklamacije u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE U SLUČAJU PRODAJE ROBE NA DALJINU

Član 12.

Kupovina robe preko Diplon online shop-a smatra se prodajom robe na daljinu.

Prilikom kupovine proizvoda preko internet stranice Diplon online shop-a, potrošač/kupac kreira svoj nalog ili kao gost bez naloga vrši izbor proizvoda, i kreira svoju porudžbenicu koju šalje Prodavcu. Prodavac mu automatskim mejlom potvrđuje da je uspešno kreirao porudžbenicu. U slučaju da Prodavac nije u mogućnosti da izvrši prodaju i/ili isporuku izabranih proizvoda, o tome će bez odlaganja elektronskim putem da obavesti kupca/potrošača. U suprotnom, Prodavac izdaje račun - otpremnicu kupcu i time se smatra da je zaključen ugovor o prodaji robe na daljinu.

Prodavac šalje na adresu kupca/potrošača kupljene proizvode sa računom – otpremnicom i obrascem za raskid Bex kurirskom službom. Prilikom prijema proizvoda kurirskom službom, kupac ima sledeća prava:

- Ukoliko je na adresu stigao paket koji kupac/potrošač nije poručio, potrošač/kupac ima pravo da isti vrati Prodavcu o trošku prodavca o čemu mora odmah obavestiti Prodavca. Potrošač/kupac ima obavezu da takav paket ne otvara i ne cepa sigurnosnu nalepnicu, jer se samo paket u neoštećenom originalnom pakovanju može bezuslovno odmah zameniti ili vratiti.

- Ukoliko je prilikom preuzimanja paketa potrošač/kupac utvrdio da je paket/ambalaža/sadržaj paketa oštećen, potrebno je da odmah, a najkasnije u roku od 24 časa od prijema paketa, pozove kurirsku službu BEX na telefon 011 6 555 000 i traži sektor reklamacija kako bi kurir izradio zapisnik o oštećenju i preuzeo paket za zamenu, o čemu je neophodno obavestiti Prodavca putem mejla ili telefona. Potrebno je poslati fotografije oštećenog paketa/proizvoda Prodavcu. Troškove vraćanja paketa snosi Prodavac.
- Ukoliko je poručeni proizvod neispravan ili nije saobrazan karakteristikama i opisu koji su navedeni na sajtu prodavca, potrebno je da kupac/potrošač dostavi Prodavcu čist reklamirani proizvod uz uredno popunjen obrazac za podnošenje reklamacije i fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini kako bi se započelo sa procedurom rešavanja reklamacije. Troškove vraćanja paketa snosi Prodavac. Danom prijema reklamacije smatra se dan izjavljivanja reklamacije.
- Ukoliko isporuku proizvoda vrši sam Prodavac, potrošač / kupac je dužan da prilikom preuzimanja robe istu pregleda, i da nakon što utvrdi da roba nije fizički oštećena potpiše otpremnicu kojom potvrđuje da je robu primio u neoštećenom stanju. Ukoliko potrošač / kupac nije u mogućnosti da prilikom preuzimanja pregleda robu, obavezan je da robu koju je primio pregleda u roku od najduže 4 dana i da, ukoliko utvrdi postojanje fizičkih oštećenja proizvoda odmah obavesti prodavca o istim. U suprotnom, smatraće se da je preuzeta roba bez fizičkih oštećenja.
- Kupac ima pravo da, u slučaju kupovine robe na daljinu kojom nije zadovoljan, proizvod vrati o svom trošku i odustane od ugovora o prodaji u roku od 14 dana od trenutka kad mu je proizvod predat, ili da zahteva zamenu za drugi proizvod. Neophodno je da proizvod koji se vraća bude kompletan sa svim pripadajućim elementima (proizvod, kompletna dokumentacija, kutija, zaštitni elementi,...), bez tragova korišćenja i bez fizičkih oštećenja. Kupac prilikom odustanka od kupovine na daljinu može, ali ne mora da navede razloge odustanka.

Za robu kupljenu u Diplon Webshop-u, potrošač/kupac može da izjavi reklamaciju na telefone 011 22 50 502 i 063 379 116, elektronskim putem na mejl adresu reklamacije@diplon.net, kao i pisanim putem na poštansku adresu ulica Autoput broj 20, Belmax Centar, 11080 Zemun, uz dostavu fotografija reklamiranog proizvoda i dokaza o kupovini.

Kompanija će potrošaču elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u Knjizi evidencija primljenih reklamacija. Prodavac će u zakonskom roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, elektronskim putem da obavesti kupca/potrošača o odluci povodom izjavljene reklamacije. Odgovor na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li Prodavac prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača, konkretan predlog i rok za rešavanje po reklamaciji. Rok za rešavanje po reklamaciji jeste 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, računajući od dana podnošenja reklamacije. Kompanija je dužna da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobila prethodnu saglasnost kupca. Ukoliko Kompanija iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu kupca u roku koji je dogovoren, dužna je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti kupca i navede rok u kojem 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.

VANSUDSKO REŠAVANJE SPOROVA

Član 13.

Ukoliko potrošač/kupac smatra da mu je Prodavac neosnovano odbio izjavljenu reklamaciju ili prigovor, ima pravo da pokrene postupak za vansudsko rešavanje sporova izjavljivanjem predloga za pokretanje postupka vanskudskog rešavanja spora Ministrastvu trgovine, turizma i telekomunikacija (u daljem tekstu: *Ministrastvo*). Ministarstvo dalje ovaj predlog prenosi telu za rešavanje vanskudskog spora za koje smatra da će na najefikasniji način rešiti predmetni spor.

Vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: *telo*). Ministar bliže uređuje uslove za osnivanje i rad tela, kriterijume za evidentiranje tela, izveštavanje o radu, naknadu za rad tela, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 150. stav 2. Zakona i obrazac predloga za pokretanje postupka vanskudskog rešavanja spora. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje.

Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji i koja su upisana u listu tela iz stava 2. Člana 150 Zakona.

Prodavac je obavezan da učestvuje u postupku vanskudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Vanskudsko rešavanje potrošačkog spora u skladu sa Zakonom može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga. Izuzetno, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen, rok od 90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana, o čemu telo bez odlaganja obaveštava potrošača i trgovca. Potrošač može odustati od daljeg učešća u vanskudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

OSTALE ODREDBE

Član 14.

Ukoliko Kompanija prodaje proizvod sa fizičkim oštećenjem, dužna je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda, da smanji cenu proizvoda u zavisnosti od vrste i obima oštećenja i da upozori potrošača na te nedostatke. Kompanija je dužna da na proizvodu sa oštećenjem istakne jasno i vidljivo obaveštenje o sniženoj ceni, o nedostatku proizvoda i o isključenju odgovornosti Kompanije kao prodavca za taj nedostatak ukoliko je potrošač/kupac sa istim upoznat. O navedenom se sačinjava Izjava kupca da je upoznat sa fizičkim oštećenjima proizvoda, da isti kupuje u viđenom stanju i da je saglasan sa uslovima kupovine navedenog proizvoda. Navedeni proizvodi ne podležu mogućnosti reklamacije zbog fizičkih oštećenja i nedostataka koja su se mogla uočiti pregledom od strane potrošača/kupca prilikom kupovine.

Član 15.

Kompanija zadržava pravo izmene Pravilnika u skladu sa postojećim pozitivnim propisima Republike Srbije i svojom poslovnom politikom.

Član 16.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana donošenja i isticanja na oglasnoj tabli Kompanije. Ovaj Pravilnik počinje sa primenom od dana stupanja na snagu, osim dela Vansudsko rešavanje sporova koje počinje da se primenjuje od 19.12.2021. godine. Odmah po stupanju na snagu, Pravilnik će se istaći na vidnom mestu u maloprodaji, kao i na web sajtu Diplon internet prodavnice.