

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Shodno odredbi člana 55. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, **benjo Energy d.o.o. Beograd**, Braće Kovač 23, MB 21837733, dana 01.10.2023. godine donosi:

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1.

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva **benjo Energy d.o.o. Beograd**, Braće Kovač 23, MB 21837733 (dalje: Trgovac), radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost pruženih usluga, 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:

- "potrošač" je fizičko lice koje koristi uslugu koju pruža Pružalac usluge, u svrhe koje nisu namenjene potrošačevoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva;
- "trgovac" je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;
- "ugovor o pružanju usluga" je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu
- "ovlašćeno lice trgovca" je zakonski zastupnik prodavca ili lice koje vrši prodaju ili drugo lice koje ovlasti zakonski zastupnik

- „reklamacija“ podrazumeva u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika, da se potrošač obrati prodavcu zbog uočenog postojanja nesaobraznosti usluge ili zbog pogrešno obračunate cene i li drugih nedostataka.

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 SAOBRAZNOST

Saobraznost

Član 4.

Prodavac je dužan da potrošaču pruži uslugu koja je saobrazna ugovorenoj.

Usluga nije saobrazna ugovorenoj ako:

- 1) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je prodavac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način;
- 2) ne odgovara opisu koji je prodavac dao u toku pružanja usluge pod uslovom da je to moglo da utiče na odluke potrošača;
- 3) nema posebna svojstva koja je zahtevao potrošač, a koja su prodavcu bila ili su morala biti poznata u trenutku zaključenja ugovora;
- 4) nema redovna svojstva usluga iste vrste;
- 5) ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja prodavca u pogledu posebnih svojstava usluge, a naročito ako su učinjena oglasom;
- 6) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime prodavca.

Prodavac nije odgovoran za nesaobraznost usluge ako:

- 1) nije znao ili nije morao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo pogrešan opis usluge
- 2) je opis usluge na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 5.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, potrošač može da zahteva od prodavca da izvrši saobraznu uslugu.

Ako je izvršenje saobrazne usluge nemoguće ili protivpravno, potrošač može zahtevati raskid ugovora. Ako izvršenje saobrazne usluge predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, potrošač može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.

Prodavac odgovara za nesaobraznosti usluge ako:

- 1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- 2) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača i potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- 3) je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je usluga saobrazna ugovoru.

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i za nepravilnu instalaciju ili montažu koja je posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da usluga nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava usluge 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.

Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Član 6.

Ako isporučena usluga nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od prodavca da ukloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te usluge.

Ako otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se ukloni opravkom ili zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, to jest ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode usluge i njene namene;

4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

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

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

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjnjem 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.

Uzimajući u obzir prirodu usluge i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

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 umanjnjem 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 usluga postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti usluge, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te usluge, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

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

Rokovi i teret dokazivanja

Član 7.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost usluge ugovoru 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 usluge i prirodom određene nesaobraznosti.

Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac.

Navedeni rokovi ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

III GARANCIJA

Garancija

Član 8.

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa uslugom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom uslugom.

Garantni list

Član 9.

Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:

- 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i o tome da garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača koja proizlaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost usluge ugovoru;
- 2) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 3) nazivu i adresi prodavca, ako on nije istovremeno i davalac garancije;
- 4) datumu izvršenja usluge potrošaču;
- 5) podatke kojima se identifikuje usluga;
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Trgovac je dužan da za datu garanciju sačini garantni list.

Trgovac je dužan da potrošaču preda garantni list.

Garantni list se može izdati i u elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču, ukoliko se potrošač saglasi.

Teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu.

Garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću usluge ugovoru.

IV Reklamacija

Izjavljivanje reklamacije

Član 10.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava u pogledu saobraznosti usluge, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava u pogledu nesaobraznosti usluge u roku u kome je predviđena odgovornost prodavca po osnovu nesaobraznosti, a posle isteka tog roka reklamacija se izjavljuje izdavaocu garancije.

Trgovac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju.

Potrošač može da izjavi reklamaciju na e- mail adresu: info@benjoenergy.com ili na broj telefona 064/3132730, a koji broj je dostupan radnim danom od 10 do 16 časova.

Evidencija primljenih reklamacija

Član 11.

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

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

usluzi, 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.

Potvrda prijema reklamacije i postupak rešavanja

Član 12.

Prodavac je dužan da potrošaču bez odlaganja elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

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, 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 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.

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.

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 13.

Potrošač ima pravo da se lično obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom. Sve informacije su dostupne potrošaču na internet stranici: www.benjoenergy.com.

V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Objavljivanje ovog pravilnika

Član 14.

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca.

Stupanje na snagu

Član 15.

Ovaj pravilnik stupa na snagu 8 dana od dana njegovog objavljivanja na oglasnoj tabli Prodavca, nakon čega će isti biti objavljen na internet stranici Prodavca.

U Beogradu dana 01.10.2023. godine

direktor