

Skupština privrednog društva KUPOMAN DOO BEOGRAD, sa registrovanim sedištem na adresi Ravanička br. 19a, Beograd, adresa za prijem elektronske pošte: info@kupoman.rs, matični broj: 20721197, PIB: 106999946 (u daljem tekstu: „Kupoman“) je na sednici skupštine društva održanoj dana 15.04.2022. godine donela sledeći:

PRAVILNIK O KORIŠĆENJU PRAVA NA ODUSTANAK OD UGOVORA I REŠAVANJU REKLAMACIJA

I UVODNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim Pravilnikom uređuju se prava, obaveze i odgovornost Kupaca robe koja se nudi putem Internet prodavnice, kao i prava, obaveze i odgovornost Internet prodavnice, odnosno Kupomana, a sve u vezi sa uslovima i načinom rešavanja reklamacija/zahteva u slučaju nesaobraznosti isporučene robe ili odustanka od kupovine predmetne robe, kao i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: „Pravilnik“).

Na sve odnose koji nisu uređeni ovim Pravilnikom shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača¹ (u daljem tekstu: **ZZP**), Zakona o obligacionim odnosima² i drugih važećih propisa i akata Republike Srbije.

Značenje pojedinih izraza

Član 2

„Kupoman“ – društvo pod nazivom KUPOMAN DOO BEOGRAD, a koje je istovremeno i vlasnik, odnosno pod čijom je kontrolom internet prodavnice/veb stranice www.kupoman.rs (u daljem tekstu: „Internet prodavnica“), koja vrši usluge posredovanja pri prodaji Vaučera koji se mogu zameniti za usluge/proizvode koje nudi partner vlasnika Internet prodavnice, kao i prodaju proizvoda putem Internet prodavnice (u daljem tekstu: „roba“);

¹ ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon, 44/2018 - dr. zakon i br. 88/2021-dr.zakon)

² ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93, "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja i "Sl. glasnik RS", br. 18/2020)

„Kupac“ – potrošač u smislu ZZP-a, odnosno fizičko lice koje kupuje robu koja se nudi putem Internet prodavnice, a radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva, odnosno u druge svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

„Internet prodaja“ – online prodaja koja se ima smatrati prodajom robe na daljinu u smislu ZZP-a, a koja se odvija putem internet stranice Kupomana na adresi www.kupoman.rs;

„Deklaracija“ - sadrži podatke o nazivu i vrsti robe, sastavu i količini, kao i druge podatke u skladu sa posebnim propisima i prirodom robe, a naročito podatke o proizvođaču, zemlji proizvodnje, odnosno uvoza, uvozniku, kvalitetu (klasi), upozorenje o eventualnoj opasnosti/štetnosti robe, kao i podatke o njenoj nameni i upotrebi uz detaljan opis mera za pravilno održavanje robe. Ovi podaci su jasno istaknuti na samoj robi i na njenom pakovanju, i na taj način preporučuje se Kupcu da se pridržava uputstava za upotrebu i održavanje, u skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa Kupca;

„Originalna ambalaža“ – pakovanje i prepakivanje robe na način kojim se obezbeđuje očuvanje saobraznosti, higijenske ispravnosti i kvaliteta robe;

„Ovlašćeno lice Kupomana“ – lice koje ovlašćeno za prijem reklamacija od strane Kupomana, a koje se može kontaktirati putem adrese za prijem elektronske pošte: info@kupoman.rs ili pozivom na broj: 011/6182-345, 060/6999-404.

II ODUSTANAK OD UGOVORA

Pravo na odustanak od ugovora

Član 3

Kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno putem Internet prodaje u roku od 14 dana od dana kada je predmetna roba dospela u njegovu državinu, bez navođenja razloga u skladu sa članom 27. ZZP-a.

Kupac svoje pravo na odustanak od ugovora ostvaruje popunjavanjem posebnog obrasca za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu u elektronskoj formi u gore navedenom roku.

Protekom roka iz stava 1 ovog člana, prestaje i pravo kupca na odustanak od ugovora.

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora

Član 4

Prava iz člana 3 ovog Pravilnika, a koja se odnose na jednostrani odustanak od ugovora, neće imati Kupac u slučaju isporuke:

- robe čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak;
- robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- robe koja je zapečaćena i koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili iz higijenskih razloga, a koja je otprečaćena nakon isporuke;
- isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim pretplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja;
- u drugim zakonom propisanim slučajevima.

Kupac gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ako uz izričitu saglasnost potrošača, Partner započne pružanje usluge na koju Vaučer glasi pre isteka vremena u kome je dozvoljen jednostrani raskid ugovora.

Vaučer se smatra iskorišćenim prilikom rezervacije termina Kupca prema Partneru (pružaocu usluge).

Obaveze Kupomana u vezi sa odustankom od ugovora

Član 5

Ako Kupac blagovremeno iskoristi svoje pravo iz člana 3 Pravilnika, smatraće se da ugovor o prodaji robe nije ni zaključen.

U slučaju iz stava 1 ovog člana, Kupoman je dužan da po prijemu robe bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od Kupca, a najkasnije u roku od 5 dana od dana kada je primio predmetnu robu, odnosno robu koju Kupac vraća.

Povraćaj novca je moguć i kada partner Kupomana nije u mogućnosti da pruži uslugu koju je Kupac kupio putem Vaučera preko Internet prodavnice.

Kupoman vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je Kupac koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se Kupac izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da Kupac zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.

Povraćaj novca nije moguć u slučaju isteka roka važenja Vaučera.

Odgovornost Kupca u vezi sa odustankom od ugovora

Član 6

Kupac je dužan da vrati robu Kupomanu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Kupac je dužan da robu vrati u njenoj Originalnoj ambalaži, uz prateći dokaz o njenoj kupovini (račun, slip kartice i slično).

Kupac samostalno i isključivo snosi direktne troškove vraćanja robe, koju može da vrati Kupomanu na adresu sedišta.

Kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica upotrebe robe na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Srazmerni iznos koji Kupac treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom.

III REKLAMACIJE

Obaveštavanje Kupca o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 7

Kupac ima pravo da se lično upitom preko elektronske pošte Kupomana obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom.

Pravo iz stava 1 člana 7 Kupac ostvaruje putem adrese za prijem elektronske pošte: info@kupoman.rs ili pozivom na broj: 011/6182-345, 060/6999-404.

Kupoman obaveštava Kupca na valjan način o obimu, uslovima, roku i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi, odredbama ZZP-a koje se odnose na reklamaciju i ovom Pravilniku.

Saobraznost

Član 8

Kupoman je dužan da isporuči Kupcu robu koja je saobrazna ugovoru, s tim što se saobraznost robe pretpostavlja:

- Ako odgovara opisu koje je dao Kupoman i ako ima svojstva robe koju je Kupoman pokazao Kupcu kao uzorak ili model;

- Ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Kupac nabavlja, ako je bila poznata Kupomanu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključivanja ugovora;
- Ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- Ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i onome što Kupac može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane Kupomana, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na Originalnoj ambalaži.

Pojam reklamacije

Član 9

Pod reklamacijom se u smislu ovog Pravilnika i ZZP-a podrazumeva izjava koju Kupac ističe u vezi sa postojanjem nesaobraznosti robe sa svojstvima koja su navedena u pripadajućoj Deklaraciji, a koju je Kupac uočio i o kojoj je obavestio Kupomana.

Kupac je dužan da se pridržava svih uputstava iz pripadajuće Deklaracije u pogledu namenske upotrebe robe i njenog održavanja.

Kupac ima pravo da kupljenu robu reklamira Kupomanu, ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od 2 godine od trenutka predaje robe Kupcu odnosno licu koje je Kupac odredio.

Ako nesaobraznost nastane u periodu od 6 meseci od predaje robe licima iz stava 4 ovog člana, pretpostavlja se da je ona postojala u trenutku prelaska rizika sa Kupomana na Kupca.

Ukoliko je Kupac uz kupljenu robu dobio garanciju i ako se reklamacija izjavljuje nakon proteka roka od 2 godine od dana kupovine, Kupac je dužan da reklamaciju izjavi davaocu garancije.

Nesaobraznost robe i odgovornost Kupomana

Član 10

Nesaobraznost robe postoji ukoliko roba nema svojstva neophodna za redovnu upotrebu robe te vrste, sve u skladu sa namenom koja je definisana Deklaracijom.

Kupoman odgovara za nesaobraznost isporučene robe ukoliko:

- je ona postojala u času prelaska rizika na Kupca, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost Kupoman znao;

- se pojavila posle prelaska rizika na Kupca, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na Kupca;
- je Kupac mogao lako uočiti, ukoliko je Kupoman izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Roba za koju se može izjaviti reklamacija

Član 11

Reklamacija se može izjaviti u odnosu na svu robu koja se nudi putem Internet prodaje, osim u odnosu na robu za koju je ovim Pravilnikom utvrđeno da se ne može reklamirati.

Roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama podleže reklamaciji.

Reklamaciji zbog nedostataka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom" ili "Feler".

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 12

Kupac može da izjavi reklamaciju popunjavanjem obrasca reklamacionog zahteva koji se može pronaći na linku <https://www.kupoman.rs/files/kupoman-reklamacioni-zahtev-za-online-kupce.pdf> i slanjem istog Kupomanu putem adrese za prijem elektronske pošte: info@kupoman.rs.

Kupoman je dužan da sprovede postupak po podnetoj Reklamaciji kupca pod sledećim uslovima:

- Roba mora biti kupljena putem Internet prodaje kod Kupomana;
- Potrebno je da je reklamacija izjavljena u vreme kada je od datuma prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe na Kupca (od datuma kada je roba prešla u državinu Kupca/lica koje je odredio Kupac) proteklo manje od 2 godine;
- Kupac je obavezan da kao dokaz o kupovini dostavi na uvid račun ili fiskalni račun, kopiju računa ili fiskalnog računa, slip, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili poštansku uplatnicu u korist Kupomana ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.

Uz reklamaciju, Kupac predočava, odnosno predaje robu koja je predmet reklamacije. Povraćaj robe izvršiti isključivo putem Post Express-a. Prilikom slanja robu označiti kao "lomljivo" kako ne bi došlo do oštećenja robe prilikom transporta.

Nemogućnost Kupca da dostavi Kupomanu Originalnu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije.

Kupac nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako ne ispunjava neki od uslova iz stava 2. ovog člana.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Član 13

Kupoman vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine, u skladu sa ZZP-om, računajući od dana podnošenja reklamacija Kupca.

Kupoman Kupcu izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u dva primerka, i to jedan primerak za Kupomana i jedan primerak za Kupca.

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 Kupcu, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio Kupac, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Ovlašćeno lice Kupomana 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 Kupca.

Ovlašćeno lice Kupomana, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti³, obaveštava Kupca o obradi podataka o ličnosti u svrhu reklamacije i obrađuje iste u skladu sa navedenim zakonom.

³ ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018)

Odgovor na reklamaciju i rok za rešavanje reklamacije

Član 14

Kupoman bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema popunjenog obrasca zahteva za reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovara Kupcu na izjavljenu reklamaciju.

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

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja zahteva iz stava 1 ovog člana, osim ukoliko su se Kupac i Kupoman saglasili drugačije.

Rok za rešavanje reklamacije se prekida kada Kupac primi odgovor Kupomana i počinje da teče iznova kada Kupman primi izjašnjenje Kupca na odgovor Kupomana.

Kupac je dužan da se izjasni na odgovor Kupomana najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema odgovora Kupomana. Smatraće se da Kupac nije saglasan sa predlogom Kupomana ukoliko se nije izjasnio u roku od 3 dana.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Kupomana

Član 15

O reklamaciji rešava Ovlašćeno lice Kupomana.

Ovlašćeno lice Kupomana ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Kada ovlašćeno lice Kupomana utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu Kupca i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, ovlašćeno lice Kupomana obaveštava Kupca dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju ili usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

Prihvatanje reklamacije

Član 16

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim ZPP-om, ovlašćeno lice Kupomana može dati predlog za:

- otklanjanje nedostatka robe;

- zamenu robe sa nedostatkom za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (modela, tipa) ili sličnu robu;
- umanjenje, odnosno korekciju cene robe;
- raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu.

Kupac ne može da koristi opciju iz stava 1 tačke 4 ovog Pravilnika, odnosno ne može da raskine ugovor, ukoliko je nesaobraznost robe neznatna.

Postupanje u slučaju kada Kupac odbije predlog rešavanja reklamacije

Član 17

Kada Kupac odbije predlog rešavanja reklamacije, Ovlašćeno lice Kupomana će, u skladu sa ZZP-om i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa Kupcem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Odbijanje reklamacije

Član 18

Kada Ovlašćeno lice Kupomana utvrdi da je protekao rok za reklamaciju ili da reklamacija nije opravdana, o tome obaveštava Kupca dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi odbijanja reklamacije.

Kupcu se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Ovlašćeno lice Kupomana ovlašćeno je da ne prihvati reklamaciju Kupca kada utvrdi da je nedostatak na robi nastao krivicom Kupca, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz Deklaracije, odnosno upotrebom robe suprotno uputstvima iz Deklaracije.

Ako Kupac nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili ličnog kontakta u roku od 5 radnih dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, Ovlašćeno lice Kupomana će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu Kupca, koju je naveo u zahtevu za reklamaciju o trošku Kupca.

U slučaju dva neuspešna pokušaja dostave, Kupoman nije u obavezi da pokuša novu isporuku.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćene institucije

Član 19

Ukoliko Kupoman nije prihvatio reklamaciju u smislu člana 18, a Kupac smatra roba ispunjava uslove iz člana 10 i 11 ovog Pravilnika, Kupoman može pružiti Kupcu mogućnost podnošenja novog zahteva za reklamacije koji će, zajedno sa predmetnom robom, biti prosleđen na odlučivanje ovlašćenoj/licenciranoj instituciji odnosno sertifikovanoj laboratoriji na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: **Ovlašćena institucija**).

Ova mogućnost se pruža Kupcu na njegov izričit zahtev, a kako bi treće stručno lice donelo svoju odluku o opravdanosti reklamacije Kupca.

Nakon sprovedenog ispitivanja Ovlašćena institucija će dostaviti Kupomanu izveštaj o ispitivanju/kontroli robe u kome će detaljno biti navedeni rezultati ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, kao i eventualni uzroci koji su do nje doveli.

Ukoliko dostavljeni izveštaj Ovlašćene institucije ne bude u saglasnosti sa odlukom Kupomana u odnosu na konkretnu reklamaciju, Kupoman će svoju odluku promeniti, odnosno predmetnu reklamaciju usvojiti i postupiti u skladu sa odredbama člana 16 ovog Pravilnika.

Troškovi reklamacije

Član 20

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Kupoman.

Način rešavanja sporova između potrošača i trgovca

Član 21

Kupac može po prijemu odluke o prethodno podnetom reklamacionom zahtevu ili po podnetom prigovoru da pokrene vansudsko rešavanje spora pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u skladu sa Zakonom, a koju listu sačinjava nadležno Ministarstvo i koja je dostupna na linku: <https://mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php>.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora (u daljem tekstu: **“vansudski spor”**), ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa Zakonom.

Učešće Kupca u vansudskom spora ne utiče na pravo Kupca da zahteva nakandu štete u sudskom postupku.

Vansudski spor se obavlja na transparentan, brz i efikasan način, a u kojem je po zakonu obavezno i učešće Kupomana kao trgovca.

Kupac protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudski spor.

Vansudski spor može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Vansudsko rešavanje spora, ne primenjuje se, pored ostalog:

- u potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

Svaka strana u vansudskom sporu plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

IV ZAVRŠNE ODREDBE

Stupanje na snagu

Član 21

Ovaj Pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Kupomana, i to na internet adresi:

<https://www.kupoman.rs/files/kupoman-pravilnik-o-reklamacijama.pdf>

Na sve što nije regulisano ovim Pravilnikom, primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Pojmovi koji nisu navedeni u ovom Pravilniku imaju isto značenje kako je definisano Uslovima korišćenja Kupoman-online prodavnice koji se mogu naći na internet adresi:

<https://www.kupoman.rs/files/kupoman-uslovi-koriscenja.pdf>

Ovaj Pravilnik stupa na snagu dana 15.04.2022. godine.

ZA DRUŠTVO:

The image shows a circular official stamp of Kupoman D.O.O. with the text "Društvo sa ograničenom odgovornošću" around the perimeter, "KUPOMAN" in the center, and "Beograd" at the bottom. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink.

predsednik skupštine društva