



## PRAVILNIK O REKLAMACIJI

Na osnovu clana 83 tacka 3.Ustava Republike Srbije ,ukaz zakona o uslovima za obavljanje prometa robe ,vršenje usluga i prometu robe i inspeksijskom nadzoru (sl.glasnik br 39/96; 20/97;46/98) kao i na osnovu clana 96 tacka 12 ustava SRJ ukaz zakona o standardizaciji (sl.list SRJ br.30 od 28.06.96)i zakona o zastiti potrosaca (sl.list SRJ br 37 od 03.07.2002 I od 22.09.2014) , DOO "UNIVERS CO "iz Beograda donosi:

### PRAVILNIK

O nacinu i postupanju resavanja reklamacija kupaca na nedostatke prodatog proizvoda na veliko i malo (sportske obuće ,odeće i kozmetickih i toaletnih preparata)

#### I OSNOVNE ODREDBE

##### Clan 1

Ovim pravilnikom odredjuje se nacin i postupak resavanja reklamacija kupaca na nedostatke prodatog proizvoda UNIVERS CO nadleznost ,ovlasčenja i odgovornost ovlasčenih lica zbog ne pridržavanja zakonskih odredba koje regulisu ovu materiju kao i ovog pravilnika.

##### Clan 2

Reklamacije se odnose na proizvodno tehnoloske nedostatke i skrivene mane prodatog proizvoda iz predmeta delatnosti poslovanja preduzeca UNIVERS CO, Beograd.

##### Clan 3

Pod reklamacijom se povog pravilnika podrazumeva se da kupac uoci proizvodno tehnoloske nedostatake (skrivenne mane )pri normalnoj upotrebi proizvoda i o tome obavesti prodavca.

##### Clan 4

Pod normalnom upotrebom proizvoda ,podrazumeva se namenska upotreba sportske obuće ,odeće i kozmetickih i toaletnih preparata ,njihovo održavanje i postupanje u svemu prema pratećij deklaraciji proizvodjaca odnosno uvoznika.



Address: Milana Rešetara 9 , 11080 Zemun, Serbia ■ Phone: +381(0)11 310 8000 ■ Fax: +381(0)11 310 8009

PIB: 100293738 ■ Raiffeisen Bank: 265-1100310001393-41 ■ Komercijalna Banka: 205-13926-20 ■ Banka Intesa: 160-176077-10

Online: [www.universco.rs](http://www.universco.rs) ■ email: [office@universco.rs](mailto:office@universco.rs)



## II NACIN I USLOVI RESAVANJA REKLAMACIJA

### Clan 5

Kupac ima pravo na reklamaciju u prodajnom objektu u kome je roba kupljena ,uz racun o kupovini cim je otkrio nedostatak ,a najkasnije u roku od 180(sto osamdeset )dana od dana kupovine proizvoda .

### Clan 6

Prodavac je duzan da za svaku robu izda kupcu fiskalni racun sa oznakom artikla robe ,jasno upisanom cenom ,datumom prodaje kao i deklaraciju proizvoda.

### Clan 7

Kupac je duzan da se pridržava svih upustava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda ,njegovog održavanja I sl.

### Clan 8

Kupac nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robi nastao njegovom krivicom ;fizicko –hemijska oštećenja pri eksploataciji robe I nepravilno održavanje robe.

### Clan 9

Osnovni dokument na osnovu koga kupac stice pravo na reklamaciju u slucaju tehnoloskog nedostatka I skrivene mane na robi pri normalnoj upotrebi je fiskalni racun. Fiskalnim racunom se dokazuje u kojoj prodavnici je proizvod kupljen ,datum kupovine I cena proizvoda .

### Clan 10



---

Address: Milana Rešetara 9 , 11080 Zemun, Serbia ■ Phone: +381(0)11 310 8000 ■ Fax: +381(0)11 310 8009

PIB: 100293738 ■ Raiffeisen Bank: 265-1100310001393-41 ■ Komercijalna Banka: 205-13926-20 ■ Banka Intesa: 160-176077-10

Online: [www.universco.rs](http://www.universco.rs) ■ email: [office@universco.rs](mailto:office@universco.rs)

---



Poslovodja prodavnice ,prilikom reklamacije od strane kupca izdaje reklamacioni list kupcu sa sledecim proizvodima.

naziv prodavnice  
mesto prodavnice  
ime I prezime kupca  
adresa kupca  
oznaka artikla  
opis reklamacije  
datum kupovine i prijema reklamacije  
cena proizvoda  
potpis kupca i prodavca

Reklamacioni list ispunjava poslovodja prodavnice u 4 primerka stim sto 1 (jedan) primerak ostaje prodavnici i kupcu, a druga dva primerka salju se sa reklamiranom robom u odeljenje za resavanje reklamacija preduzeca UNIVERS CO ili u nadlezni institut.

#### Clan 11

Svi troškovi koji nastanu po osnovi reklamacije padaju na teret preduzeca UNIVERS CO Beograd.

#### Clan 12

Prispelu reklamaciju u reklamnom odeljenju ili institutu pregleda komisija ,koja donosi odluku o osnovanosti reklamacije i u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije obavestava kupca, a da ce osnovni zahtev iz reklamacije ispuniti u daljem roku od 15 (petnaest ) dana .

#### Clan 13

Resavanje reklamacije ne moze da traje duze od 45 dana od dana prijema zahteva za reklamaciju.

#### Clan 14



Address: Milana Rešetara 9 , 11080 Zemun, Serbia ■ Phone: +381(0)11 310 8000 ■ Fax: +381(0)11 310 8009

PIB: 100293738 ■ Raiffeisen Bank: 265-1100310001393-41 ■ Komercijalna Banka: 205-13926-20 ■ Banka Intesa: 160-176077-10

Online: [www.universco.rs](http://www.universco.rs) ■ email: [office@universco.rs](mailto:office@universco.rs)



Komisija ,prema clanu 4(cetri) ovog pravilnika donosi odluku :

- 1.da se nedostatak na robi otkloni uz sagalsnost kupca ;
2. da se kupljena roba zameni novom ili slicnom
3. da se vrati placeni iznos kupcu na dan reklamiranja proizvoda.

### III OVLASCENJA I ODGOVORNOSTI

#### Clan 15

Komisija ja duzna da vodi evidenciju za svaku reklamaciju ,po svim elementima za svaki mesec I istu dostavlja nadleznoj sluzbi preduzeca UNIVERS CO ,Beograd.

#### Clan 16

Ovlasceno lice u prodaji je takodje dužno da vodi odgovarajucu evidenciju o primljenim reklamacijama kupaca.

#### Clan 17

Resenje reklamacije za koje je izdat novi proizvod odnosno dat nalog za povracaj kupovnog iznosa dostavljaju se sa odgovarajucim razduzenjima prodavnici I nadleznoj sluzbi preduzeca UNIVERS CO ,Beograd.

### IV PRELAZNE I ZAVRSNE ODREDBE

#### Clan 18

Nadzor nad primenom pravilnika vrsice preduzece "UNIVERS CO ",Beograd.



Address: Milana Rešetara 9 , 11080 Zemun, Serbia ■ Phone: +381(0)11 310 8000 ■ Fax: +381(0)11 310 8009

PIB: 100293738 ■ Raiffeisen Bank: 265-1100310001393-41 ■ Komercijalna Banka: 205-13926-20 ■ Banka Intesa: 160-176077-10

Online: [www.universco.rs](http://www.universco.rs) ■ email: [office@universco.rs](mailto:office@universco.rs)



## Clan 19

Izmene i dopune pravilnika vrse se po postupku za njegovo donosenje .

## Clan 21

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. i 81. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

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

Prodavac je 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.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito 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.

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, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok nemože da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i



Address: Milana Rešetara 9 , 11080 Zemun, Serbia ■ Phone: +381(0)11 310 8000 ■ Fax: +381(0)11 310 8009

PIB: 100293738 ■ Raiffeisen Bank: 265-1100310001393-41 ■ Komercijalna Banka: 205-13926-20 ■ Banka Intesa: 160-176077-10

Online: [www.universco.rs](http://www.universco.rs) ■ email: [office@universco.rs](mailto:office@universco.rs)



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

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 je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

#### Clan 21

Pravilnik stupa na snagu 8(osam) dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli preduzeca "UNIVERS CO", Beograd.

---

(direktor)



---

Address: Milana Rešetara 9 , 11080 Zemun, Serbia ■ Phone: +381(0)11 310 8000 ■ Fax: +381(0)11 310 8009

PIB: 100293738 ■ Raiffeisen Bank: 265-1100310001393-41 ■ Komercijalna Banka: 205-13926-20 ■ Banka Intesa: 160-176077-10

Online: [www.universco.rs](http://www.universco.rs) ■ email: [office@universco.rs](mailto:office@universco.rs)

---



[www.universco.rs](http://www.universco.rs)



---

Address: Milana Rešetara 9 , 11080 Zemun, Serbia ■ Phone: +381(0)11 310 8000 ■ Fax: +381(0)11 310 8009

PIB: 100293738 ■ Raiffeisen Bank: 265-1100310001393-41 ■ Komercijalna Banka: 205-13926-20 ■ Banka Intesa: 160-176077-10

Online: [www.universco.rs](http://www.universco.rs) ■ email: [office@universco.rs](mailto:office@universco.rs)

---