

Na osnovu člana 56.a u vezi članom 52. Zakona o zaštiti potrošača /sl. Glasnik RS br. 62/2014,6/2016 i 44/2018/ i Osniva;kog akta Preduzeća za unutrašnju i spoljnu trgovinu IMACO doo ,Novi Beograd dana 14.02.2019. godine donosim

## **PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJAMA**

### **Osnovne odredbe**

#### **Član 1**

Ovim pravilnikom uređuju se prava i obaveze potrošača (kupaca) i IMACA doo (u daljem tekstu: Prodavac) iz ugovora o prodaji robe, odnosno proizvoda, uslovi i način rešavanja o reklamacijama u slučaju nesaobraznosti prodane i isporučene robe, odnosno proizvoda, kao i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača (kupaca) i rešavanje o reklamacijama.

#### **Član 2**

Potrošač (kupac), u smislu ovog pravilnika, jeste fizičko lice koje pribavlja, odnosno kupuje robu, odnosno proizvode koje prodaje Prodavac, u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Roba ili proizvod, u smislu ovog pravilnika, jeste roba koja je namenjena za prodaju potrošačima (kupcima), koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti, osim stvari koja je prodana u izvršnom postupku ili na drugi način po sili zakona.

#### **Član 3**

Na sve odnose koji nisu uređeni ovim pravilnikom shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama,Pravilnikom o uslovima za promet na veliko i malo medicinskih sredstava i drugih važećih zakona i propisa kojima se uređuje evidentiranje prometa i trgovina, kao i drugih važećih zakona i propisa.

### **Prava i obaveze potrošača i Prodavca**

#### **Član 4**

Potrošač (kupac) ima pravo na pravnu sigurnost i informisanost u okviru obaveze i mogućnosti Prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe, odnosno proizvoda koju prodaje, osnovnim osobinama robe, odnosno proizvoda prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, odnosno proizvod, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju i pravo na naknadu štete, u skladu sa zakonom, drugim propisom i ovim pravilnikom.

#### **Član 5**

Potrošač (kupac) ima pravo da od Prodavca dobije tačne, potpune i jasne informacije o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe, odnosno proizvoda koji želi da kupi, i to o osnovnim obeležjima robe, odnosno proizvoda koji želi da kupi, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu reklamacije i roku za reklamacije, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

Potrošač (kupac) mora biti na valjan način obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe, odnosno proizvoda, gde i kome se podnosi zahtev-reklamacija, kao i o ostalim odredbama ovog pravilnika.

#### **Član 6**

Potrošač (kupac) ima pravo da se lično u prodajnom objektu ili upitom preko elektronske pošte (e-mail) Prodavca informiše o svojim pravima.

Adresu elektronske pošte (e-mail) za kontakt Prodavac objavljuje na svojoj internet stranici ili čini dostupnom potrošačima (kupcima) na drugi način.

#### **Član 7**

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač (kupac) je obavezan da kao dokaz o kupovini čuva račun, odnosno fiskalni račun, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun, kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca.

#### **Član 8**

Potrošač (kupac) nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako ne sačuva račun, odnosno fiskalni račun, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoreni platni, odnosno tekući račun kao dokaz o kupovini robe, odnosno proizvoda u prodajnom objektu gde se reklamira u zakonom propisanom roku.

#### **Član 9**

Potrošač (kupac) ima pravo a Prodavac obavezu da potrošaču (kupcu) za kupljenu robu, odnosno proizvod izda račun, odnosno fiskalni račun sa svim propisanim elementima u skladu sa zakonom.

#### **Član 10**

Prilikom prodaje robe na malo ili izdaje na naloge osiguranicima RZZO, odnosno Prodavac ne sme da nastupa na način koji predstavlja nepošteno poslovanje, obmanjujuće poslovanje, odnosno obmanjivanje potrošača (kupaca) i nasrtljivo poslovanje.

#### **Član 11**

Prodavac prodaje robu, odnosno proizvode u skladu sa odredbama zakona i drugih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača (kupaca) i na način kojim se štite ekonomski interesi potrošača (kupaca).

Direktor preduzeća Imaco doneće odluku o medicinskim sredstvima koja ne podležu reklamaciji po stavu 3. Člana 7 Pravilnika u duhu /Zakona o lekovima i medicinskim sredstvima i Pravilnika o uslovima za promet medicinskih sredstava na veliko i malo/

#### **Član 12**

Prodavac je dužan da potrošaču (kupcu) isporuči robu, odnosno proizvod koji je saobrazan ugovoru.

Prodavac ne sme obmanjivati potrošače (kupce) tako što im daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije, kao i tako da potrošačima (kupcima) ne pruža podatke vezane za stvarna svojstva i karakteristike robe, odnosno proizvoda.

Sva roba, odnosno proizvodi u prodaji moraju biti propisno deklarirani i Prodavac ne može menjati podatke na deklaraciji.

### **Član 13**

Pakovanje i prepakivanje proizvoda mora biti učinjeno na način kojim se obezbeđuje očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvaliteta proizvoda.

### **Član 14**

Ako je roba, odnosno proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvoj robi, odnosno takvim proizvodima mora da stoji naznaka "uzorak" ili "nije za prodaju".

Ako se prodaje roba, odnosno proizvod sa nedostatkom, ta roba, odnosno taj proizvod mora fizički biti odvojen od ostale robe, odnosno ostalih proizvoda sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom", odnosno "proizvod sa nedostatkom".

## **Saobraznost robe**

### **Član 15**

Pretpostavlja se da je isporučena roba, odnosno proizvod saobrazan ugovoru ako:

1) odgovara opisu koji je dao Prodavac i ako ima svojstva robe, odnosno proizvoda koji je Prodavac pokazao potrošaču (kupcu) kao uzorak ili model;

2) ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač (kupac) 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, odnosno proizvoda iste vrste;

4) po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe, odnosno proizvoda iste vrste i što potrošač (kupac) može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe, odnosno proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima robe, odnosno proizvoda data od strane Prodavca.

### **Član 16**

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda ugovoru, koja je postojala u času prelaska rizika na potrošača (kupca), bez obzira na to da li je za nesaobraznost znao.

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda ugovoru koja se pojavi posle prelaska rizika na potrošača (kupca), ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga.

Prodavac odgovara za nesaobraznost koju je potrošač (kupac) mogao lako opaziti, ako je izjavio da je roba, odnosno proizvod saobrazan ugovoru.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u času zaključenja ugovora potrošaču (kupcu) bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba, odnosno proizvod nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač (kupac).

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe, odnosno proizvoda 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 (kupca) da zaključi ugovor.

### **Član 17**

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača (kupca).

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača (kupca), pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe, odnosno proizvoda i prirodom određene nesaobraznosti.

### **Rešavanje o reklamacijama**

#### **Član 18**

Ako isporučena roba, odnosno proizvod nije saobrazan ugovoru, potrošač (kupac) ima pravo da reklamira tu robu, odnosno proizvod i zahteva od Prodavca da se otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe, odnosno proizvoda i traži povraćaj novca.

Potrošač (kupac), na prvom mestu, može da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca, potrošač (kupac) može da zahteva umanjenje cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Potrošač (kupac) ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe, odnosno proizvoda neznatna.

#### **Član 19**

Pored razloga nesaobraznosti, Prodavac može potrošaču (kupcu) zameniti robu, odnosno proizvod i u drugim slučajevima u skladu sa dobrim trgovinskim običajima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja (opcija: navođenje primera - npr. neodgovarajuća veličina odevnog predmeta).

#### **Član 20**

Zahtev-reklamacija se prima za svu robu, odnosno proizvode u prodavnici.

#### **Član 21**

Potrošač (kupac) može podneti zahtev-reklamaciju samo u pisanoj formi, odnosno na obrascu koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo (dalje: Zahtev).

Potrošač (kupac) može podneti Zahtev lično u prodajnom objektu Prodavca u kojem je robu, odnosno proizvod kupio ili putem elektronske pošte (e-maila) Prodavca iz člana 6. ovog pravilnika.

Kupljenu robu, odnosno proizvode putem internet prodaje potrošač (kupac) može reklamirati lično u prodajnom objektu Prodavca ili preko elektronske pošte (e-maila) Prodavca iz člana 6. ovog pravilnika.

Elektronski obrazac Zahteva potrošač (kupac) može preuzeti sa internet strane [www.podunavlje.rs](http://www.podunavlje.rs)

Potrošač (kupac) podnosi Zahtev sa robom, odnosno proizvodom koji je predmet zahteva-reklamacije i dokazom o kupovini iz člana 7. ovog pravilnika.

Potrošač ima mogućnost za zamenu proizvoda ukoliko medicinsko sredstvo nije korišćeno, nalazi se u originalnoj ambalaži uz priloženi reklamacijski obrazac u protivnom primljenu reklamacija neće biti obradjena.

Zahtev sadrži sledeće podatke i druge elemente:

- 1) poslovno ime Prodavca;
- 2) prodajni objekat i njegova adresa;
- 3) ime, prezime, adresa, Broj lične karte i kontakt telefon potrošača (kupca);
- 4) oznaka i opis robe, odnosno proizvoda;
- 5) datum kupovine;
- 6) opis nedostatka na robu prema opisu potrošača (opis reklamacije);
- 7) maloprodajna cena robe, odnosno proizvoda, period korišćenja i broj računa, odnosno fiskalnog računa;
- 8) zahtev potrošača (kupca) - otklanjanje nedostatka, zamena, umanjenje cene ili raskid ugovora i povraćaj novca;
- 9) datum zahteva-reklamacije;
- 10) odgovor ovlašćenog lica Prodavca, odnosno Komisije za reklamacije (dalje: Komisija), ako je Komisija rešavala po zahtevu-reklamaciji, sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu-reklamaciji i predlogom rešavanja podnetog zahteva-reklamacije;
- 11) konstatacija i opis načina na koji je zahtev-reklamacija rešena, odnosno da zahtev-reklamacija nije rešen;
- 12) datum odgovora;
- 13) odobrenje prodajnom objektu, ako je zahtev-reklamacija rešena;
- 14) potpisi potrošača, ovlašćenog lica Prodavca i predsednika Komisije, ako je Komisija rešavala po zahtevu-reklamaciji;
- 15) napomene.

Zahtev u koji su uneti podaci i elementi iz stava 6. ovog člana ima pravnu prirodu zapisnika, odnosno proizvodi pravna dejstva zapisnika.

Zahtev se sačinjava u tri primerka, i to po jedan primerak za potrošača (kupca), ovlašćeno lice Prodavca i Komisiju, ako Komisija rešava o zahtevu-reklamaciji u skladu sa članom 23. ovog pravilnika.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od prijema Zahteva, odgovori potrošaču (kupcu) pisanim putem ili elektronski, sa odlukom da li prihvata reklamaciju, sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu potrosaca i predlogom i rokom za rešavanje reklamacije.

Rok za rešavanje zahteva je 15 dana od dana podnošenja reklamacije uz dobijanje predhodne saglasnosti potrošača.

Evidencija primljenih reklamacija se vodi u elektronskoj formi ili knjizi reklamacija u prodajnom objektu i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema, podatke o robu, kratak opis nesaobraznosti iz reklamacije, datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o

odgovoru potrošaču, načinu i datumu rešavanja reklamacije i informacije o produžavanju roka za reklamaciju.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije ili odbijanja otklanjanja saobraznosti.

## **Član 22**

O zahtevu-reklamaciji najpre rešava ovlašćeno lice Prodavca.

Ovlašćeno lice Prodavca je Odgovono lice u maloprodajnom objektu.

Ovlašćeno lice Prodavca pregleda robu, odnosno proizvod koji je predmet zahteva-reklamacije, izjašnjava se o podnetom zahtevu-reklamaciji i daje predlog njegovog rešavanja.

Kada ovlašćeno lice Prodavca utvrdi da je zahtev-reklamacija blagovremen i opravdan, odnosno osnovan, o tome obaveštava potrošača (kupca) dostavljanjem popunjenog Zahteva u koji je unet odgovor ovlašćenog lica Prodavca i predloženo rešavanje zahteva-reklamacije, u skladu sa traženim načinom rešavanja zahteva-reklamacije od strane potrošača (kupca), prirodnom nesaobraznosti i konkretnim okolnostima, i to:

- otklanjanje nedostatka robe, odnosno proizvoda;
- zamena robe, odnosno proizvoda sa nedostatkom, odnosno kupljene robe, odnosno proizvoda za novu robu, odnosno proizvod, tj. robu, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa);
- umanjenje cene robe, odnosno proizvoda ili
- raskid ugovora o prodaji robe, odnosno proizvoda i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu, odnosno proizvod.

Ovlašćeno lice Prodavca ovlašćeno je da potrošaču (kupcu) koji podnosi zahtev-reklamaciju na njegov zahtev zameni oštećenu robu, odnosno proizvod ako utvrdi da su nedostaci posledica fabričke greške ili posledica transporta, odnosno manipulacije sa robom, odnosno proizvodom pre prodaje potrošaču (kupcu).

Ovlašćeno lice Prodavca je ovlašćeno da odbije kao neopravdan, odnosno neosnovan zahtev-reklamaciju potrošača (kupca), ako utvrdi da je nedostatak na robi, odnosno proizvodu nastao krivicom potrošača (kupca), odnosno usled nepridržavanja uputstva za upotrebu, odnosno ako roba, odnosno proizvod nije korišćen i održavan u skladu sa deklaracijom na robi, odnosno proizvodu.

## **Član 23**

Ako ovlašćeno lice Prodavca ne može da utvrdi opravdanost, odnosno osnovanost zahteva-reklamacije i postupi po njemu, o podnetom zahtevu-reklamaciji rešava Komisija, koju čine tri člana koje imenuje Direktor Prodavca. Komisija ima predsednika.

Ovlašćeno lice dostavlja Komisiji Zahtev i robu, odnosno proizvod koji je predmet reklamacije.

Komisija pregleda robu, odnosno proizvod koji je predmet zahteva-reklamacije, izjašnjava se o podnetom zahtevu-reklamaciji i daje predlog njegovog rešavanja.

Kada Komisija utvrdi da je zahtev-reklamacija blagovremena i opravdana, odnosno osnovana, o tome obaveštava potrošača (kupca) dostavljanjem popunjenog Zahteva u koji je unet odgovor Komisije i predloženo rešavanje zahteva-reklamacije, u skladu sa traženim načinom

rešavanja zahteva-reklamacije od strane potrošača (kupca), prirodom nesaobraznosti i konkretnim okolnostima, i to:

- otklanjanje nedostatka robe, odnosno proizvoda;
- zamena robe, odnosno proizvoda sa nedostatkom, odnosno kupljene robe, odnosno proizvoda za novu robu, odnosno proizvod, tj. robu, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa);
- umanjeње cene robe, odnosno proizvoda ili
- raskid ugovora o prodaji robe, odnosno proizvoda i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu, odnosno proizvod.

Kada Komisija utvrdi da je zahtev-reklamacija potrošača opravdan, odnosno osnovan, a potrošač (kupac) traži zamenu reklamirane robe, odnosno proizvoda - robom, odnosno proizvodom iste vrste, bez odlaganja će se izvršiti zamena robe, odnosno proizvoda.

Pozetivno rešenje reklamacije, ukoliko je izdata nova roba ili dat nalog za umanjeње cene ili povraćaj novca, dostavlja se sa odgovarajućim razduženjem maloprodajnom objektu i računovodstvu Prodavca.

Komisija je ovlašćena da odbije kao neopravdan, odnosno neosnovan zahtev-reklamaciju potrošača (kupca), ako utvrdi da je nedostatak na robi, odnosno proizvodu nastao krivicom potrošača (kupca), odnosno usled nepridržavanja uputstva za upotrebu, odnosno ako roba, odnosno proizvod nije korišćen i održavan u skladu sa deklaracijom na robi, odnosno proizvodu.

#### **Član 24**

Potrošač (kupac) može da odbije predloženi način rešavanja zahteva-reklamacije. U tom slučaju, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija će, u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrim trgovinskim običajima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, pokušati da sa potrošačem (kupcem) pronađe način rešavanja podnetog zahteva.

#### **Član 25**

Kada ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija utvrdi da zahtev-reklamacija nije opravdana, odnosno osnovana, o tome obaveštava potrošača (kupca) dostavljanjem potpunog Zahteva u koji je unet odgovor ovlašćenog lica Prodavca, odnosno Komisije, sa izjašnjenjem u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja zahteva-reklamacije.

Potrošaču (kupcu) se sa potpunim Zahtevom dostavlja i roba, odnosno proizvod koji je bio predmet zahteva-reklamacije.

Ako potrošač (kupac) nakon telefonskog ili ličnog kontakta u roku od tri radna dana odbije da primi robu, odnosno proizvod za koju zahtev-reklamacija nije opravdana, odnosno osnovana, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija će preporučenom poštom dostaviti na kućnu adresu potrošaču (kupcu) robu, odnosno proizvod sa potpunim Zahtevom.

#### **Član 26**

Prodavac i potrošač (kupac) mogu sporazumno da povere rešavanje potrošačkog spora koji bi nastao iz rešavanja po zahtevu-reklamaciji jednom ili većem broju posrednika u rešavanju sporova (medijatora) kojeg izaberu sa spiska posrednika, u skladu sa zakonom.

Prodavac i potrošač (kupac) mogu sporazumno da povere rešavanje potrošačkog spora koji bi nastao iz rešavanja po zahtevu-reklamaciji arbitru koga izaberu, u skladu sa zakonom.

Ako Prodavac i potrošač (kupac) ne mogu da reše potrošački spor koji bi nastao iz rešavanja po zahtevu-reklamaciji na način iz st. 1. i 2. ovog člana, oni mogu rešavanje ovog spora izneti pred nadležni sud.

### **Član 27**

Prodavac je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način uređen odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ovog pravilnika i vršenja ispravki u evidentiranju prometa, postupa u skladu sa zakonom, drugim propisom i opštim aktima kojima se uređuje evidentiranje prometa.

### **Prelazne i završne odredbe**

### **Član 28**

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune dostavljaju u sve prodajne objekte Prodavca. Nadzor na primenom Pravilnika vrši direktor Imaca doo.

Prilozi uz Pravilnik:

1. Postupak i način rešavanja reklamacije potrošača /ističe se na vidnom mestu u svakom prodajnom objektu ili se dostavlja uz robu poslatoj na izričit zahtev kurir službe/
2. Reklamacioni list
3. Uslovi kupovine i isporuke
4. Odluka o odredjivanju komisije-odbora za reklamaciju
5. Odluka o medicinskim sredstvima koja ne podležu reklamaciji po članu 11. Stav 2 Pravilnika.

### **Član 29**

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja a skladu sa članom 28. ovog pravilnika.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje da vazi Pravilnik o zaštiti potrošača i načinu rešavanja reklamacija br 65 od 29.10.2010 kao i Izmene i dopune Pravilnika br. 65/2 od 29.08.2014.

DIREKTOR

Zorica Vasić



**ZAHTEV POTROŠAČA ZA REKLAMACIJU ROBE ILI PROIZVODA**

IMACO,doo,Novi Beograd,Antifašističke borbe 34

e-mail : office@imacodoo.com

1. Privredno društvo (prodavac): " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_
2. Prodajni objekat: \_\_\_\_\_
3. Adresa prodajnog objekta: \_\_\_\_\_

**ZAHTEV - REKLAMACIJA BR. \_\_\_\_\_**

**- popunjava potrošač (kupac) -**

Ime i prezime potrošača (kupca):

\_\_\_\_\_

Adresa potrošača (kupca):

\_\_\_\_\_

JMBG i broj lične karte:

\_\_\_\_\_

E-mail adresa i kontakt telefon potrošača (kupca):

\_\_\_\_\_

Oznaka i opis robe - proizvoda:

\_\_\_\_\_

Kupljeno dana:

\_\_\_\_\_

Opis nedostatka na robu - proizvodu prema opisu potrošača (opis reklamacije):

\_\_\_\_\_

---

---

Maloprodajna cena

Period korišćenja

Broj računa - fiskalnog računa

**4. Traženi način rešavanja zahteva-reklamacije**

*(upisati "x" na odgovarajuće polje)*

1. \_\_\_\_\_ otklanjanje nedostatka robe, odnosno proizvoda
2. \_\_\_\_\_ zamena robe, odnosno proizvoda
3. \_\_\_\_\_ umanjenje cene robe, odnosno proizvoda
4. \_\_\_\_\_ raskid ugovora i povraćaj novca

Datum: \_\_\_\_\_

Potpis potrošača (kupca): \_\_\_\_\_

**ODGOVOR OVLAŠĆENOG LICA PRODAVCA / KOMISIJE ZA REKLAMACIJE**  
**- popunjava ovlašćeno lice prodavca / Komisija -**

Izjašnjenje o podnetom zahtevu-reklamaciji:

---

---

---

Predlog rešavanja zahteva-reklamacije:

---

---

---

Zahtev-reklamacija rešena / nije rešena (konstatacija i opis):

---

Datum: \_\_\_\_\_

Potpis ovlašćenog lica prodavca / predsednika Komisije: \_\_\_\_\_

**ODOBRENJE PRODAJNOM OBJEKTU**  
**- popunjavanje ovlašćeno lice prodavca ako je zahtev-reklamacija rešena -**

Dinara: \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice  
prodavca:  
\_\_\_\_\_

**NAPOMENE:**

1. *Roba, odnosno proizvod koji se dostavlja na reklamaciju mora biti čist, a nedostatak mora biti opisan.*
2. *Uz Zahtev se prilaže roba, odnosno proizvod koji je predmet zahteva-reklamacije i dokaz o kupovini: račun, odnosno fiskalni račun, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj potrošač (kupac) ima otvoren tekući račun.*
3. *Zahtev se popunjava u tri primerka - po jedan primerak za potrošača (kupca), ovlašćeno lice prodavca i Komisiju (u slučaju da Komisija rešava o zahtevu-reklamaciji).*
4. *O zahtevu-reklamaciji najpre rešava ovlašćeno lice prodavca, a ako ovlašćeno lice prodavca ne može da utvrdi opravdanost, odnosno osnovanost zahteva-reklamacije i postupi po tom njemu, o podnetom zahtevu-reklamaciji rešava Komisija.*
5. *Zahtev u koji su uneti svi traženi podaci i elementi ima pravnu prirodu zapisnika, odnosno proizvodi pravna dejstva zapisnika.*

Prilog II: Potvrda

\_\_\_\_\_  
(mlp.objekat)

Dana: \_\_\_\_\_

**P O T V R D A**  
**o prijemu proizvoda sa nedostatkom**

Potvrđujemo da smo dana \_\_\_\_\_, a na osnovu reklamacije br. \_\_\_\_\_, primili proizvod sa nedostatkom i to:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(navesti tačan naziv proizvoda i druge podatke, proizvođača, bar kod, rok trajanja proizvoda i opisati vrstu nedostatka)

ODGOVORNO LICE

\_\_\_\_\_

---

(mlp.objekat)

Dana: \_\_\_\_\_

**P O T V R D A**  
**o prijemu proizvoda sa nedostatkom**

Potvrđujemo da smo dana \_\_\_\_\_, a na osnovu prigovora br. \_\_\_\_\_, primili proizvod sa nedostatkom i to:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(navesti tačan naziv proizvoda i druge podatke, proizvođača, bar kod, rok trajanja proizvoda i opisati vrstu nedostatka)

ODGOVORNO LICE

\_\_\_\_\_