U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj, Dea Stil doo,  ul.Drvarska br.21, 78000 Banja Luka, BiH. matični broj:11020925 , JIB: 4402638880003,, (u daljem tekstu: Prodavac) dana 31.05.2021. godine donosi sledeći:

# PRAVILNIK O RJEŠAVANJU REKLAMACIJA

**Član 1.**

Ovim Pravilnikom se reguliše postupak, način i uslovi rješavanja reklamacije potrošača za

proizvode kupljene u online prodavnici Prodavca DEA STIL DOO.

**Član 2. *Definicija nesaobraznosti***

Zaključenjem ugovora o prodaji, Prodavac se obavezuje da isporuči saobraznu robu što znači da isporučena roba kumulativno ispunjava sledeće uslove:

* odgovara opisu koji je dao Prodavac;
* ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vrijeme zaključenja ugovora;
* ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
* 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.

Nesaobraznost postoji kada isporučena roba ne ispunjava gore navedene uslove.

**Član 3. *Odgovornost za nesaobraznost***

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru u skladu sa odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

* je postojala u času prelaska rizika na kupca, bez obzira na to da li je za tu

nesaobraznost Prodavac znao;

* se pojavila poslije prelaska rizika na kupca, ako potiče od uzroka koji je postojao prije prelaska rizika na kupca;
* je kupac mogao lako uočiti, ukoliko je Prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja. Prodavac ne

odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora kupcu bilo poznato ili mu

nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti

u materijalu ili instrukciji koji je dao potrošaču.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

* nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
* je prije zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
* obećanje nije moglo uticati na odluku kupca da zaključi ugovor.

## Član 4. Zahtjev za otklanjanje nesaobraznosti robe.

Kupac ima pravo da bira da nesaobraznost robe prodavac otkloni popravkom ili zamjenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, kupac ima pravo da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili raskid ugovora ako:

* nesaobraznost ne može da se otkloni popravkom ili zamjenom uopšte niti u

primjerenom roku;

* ne može da ostvari pravo na popravku ili zamjenu, odnosno ako prodavac nije izvršio popravku ili zamjenu u primjerenom roku;
* popravka ili zamjena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za kupca

zbog prirode robe i njene namjene;

* otklanjanje nesaobraznosti popravkom ili zamjenom predstavlja nesrazmerno

opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cijene i raskidom ugovora, stvara pretjerane troškove, uzimajući u obzir:

* vrijednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
* značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
* da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za kupca.

Kupac ima pravo da zahtijeva zamjenu, odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se poslije prve popravke pojavi, a ponovna popravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, popravka ili zamjena mora se izvršiti u primjerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahtjeva da robu zamijeni, ili pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora. Otklanjanje nesaobraznosti moguće je popravkom 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.

Za obaveze Prodavca prema potrošaču, koje nastanu usljed nesaobraznosti robe, Prodavac ima pravo da zahtijeva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahijteva od Prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

**Član 5. *Rokovi i teret dokazivanja***

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dvije godine od dana prelaska rizika na kupca.

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

Rokovi propisani u st. 1. i 2. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti. Dokaz o datumu prelaska rizika za robu kupljenu u online prodavnici je dokaz o preuzimanju robe.

## Član 6. Postupak, dostavljanje reklamacije i potvrda o prijemu reklamacije

Kupac izjavljuje reklamaciju prodavcu zbog nesaobraznosti robe kao i zbog pogrešno obračunate cijene i drugih nedostataka na sljedeći način:

* preuzimanjem **obrasca za reklamaciju**, koji će elektronski popuniti sa opisom nesaobraznosti i uz obrazac poslati dokaze o nesaobraznosti u vidu fotografije i slično, na mejl licu zaduženom za prijem i odlučivanje o reklamacijama reklamacije@deastil.com.
* Nakon što kupac prijavi reklamaciju elektronskim putem ovlašćeno lice za reklamacije kod prodavca će kupcu bez odlaganja takođe elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, istu zavesti kao i obavijestiti kupca o izjavljenoj reklamaciji i ishodu reklamacije u roku od 8 dana od njenog prijema.
* Prodavac preuzima obavezu da sam po prijemu reklamacije preuzme robu koja je predmet reklamacije **putem kurirske službe**. Ukoliko kupac ipak samoinicijativno pošalje robu nazad prodavcu, prodavac nije dužan da mu nadoknadi taj trošak.
* Za sve informacije i dodatnu pomoć u pogledu reklamacija kupci se mogu obratiti licu zaduženom za reklamacije u sjedištu prodavca, na telefon 065/837-912

**Član 7. *Evidencija reklamacija***

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija u skladu sa Zakonom i čuva je najmanje

dvije godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

## Član 8. Prava potrošača, odgovor na reklamaciju

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtjevu potrošača i konkretan prijedlog i rok za rješavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, prijedlogom i rokom za rješavanje

reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost kupca.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtjevu kupca u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rješavanje reklamacije obavijesti kupca i navede rok u kome će je riješiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rješavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Nemogućnost kupca da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rješavanje

reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

# Član 9.

Prodavac će usvojiti reklamaciju ako je reklamacija opravdana zbog nedostatka na

proizvodu, potrošač ima pravo na:

* otklanjanje nedostataka na proizvodu (opravku), bez naknade;
* zamjenu kupljenog proizvoda za nov proizvod,
* odgovarajuće umanjenje cijene ili
* raskid ugovora.

U slučaju raskida ugovora kupac ima pravo na povraćaj novčanog iznosa na žiro račun koji je prethodno dostavio službi za reklamacije (iznosa navedenog na fiskalnom računu ili računu-otpremnici).

Prodavac će odbiti reklamaciju ukoliko je nedostatak na robi nastao krivicom potrošača. U slučaju odbijanja reklamacije roba će biti vraćena potrošaču kurirskom službom na trošak potrošača.

Ukoliko kupac u roku od 30 dana ne preuzme robu ista će se vratiti prodavcu kao rashod. Prodavac će odbaciti reklamaciju ukoliko je podnijeta neblagovremeno.

Primljenu reklamaciju obrađuje lice zaduženo za reklamacije kod Prodavca.

Ako je reklamacija kupca neosnovana na osnovu procjene od strane Komisije za rješavanje reklamacije koju imenuje direktor proizvođača proizvoda odnosno angažovanog stručnog lica za procjenu opravdanosti reklamacije, ovlašćeno lice je u obavezi da potrošaču vrati proizvod i pisano obavještenje o razlozima neosnovanosti reklamacije.

# Član 10.

Svaki zaposleni kod Prodavca je dužan da reklamaciju koju je primio dostavi licu zaduženom

za reklamacije kod Prodavca, a najkasnije narednog dana od dana prijema reklamacije.

Obrađivač reklamacije je ovlašćen da u složenim slučajevima zatraži stručno mišljenje proizvođača pri čemu mora voditi računa o poštovanju roka iz ovog Pravilnika.

**Član 11. *Proizvod sa nedostatkom***

Ukoliko Prodavac prodaje proizvod sa nedostatkom, dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda, da smanji cijenu proizvoda u zavisnosti od vrste i obima nedostatka i da upozori potrošača na te nedostatke.

Prodavac je dužan da na proizvodu sa nedostatkom istakne jasno i vidljivo obavještenje o sniženoj cijeni, o nedostatku proizvoda i o isključenju odgovornosti prodavca za taj nedostatak. Navedeni proizvodi ne podliježu mogućnosti reklamacije od strane potrošača.

# Član 12. Izmjena Pravilnika

Prodavac zadržava pravo da vrši izmjene i dopune ovog Pravilnika u skladu sa izmijenjenim

uslovima poslovanja i svojom poslovnom politikom u okvirima Zakona o zaštiti potrošača.

Prodavac se obavezuje da korisnike obavijesti o izmjenama i dopunama ovog Pravilnika

objavljivanjem na internet strani na dan donošenja.

# Član 13. Važenje

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se danom donošenja na internet strani Prodavca od kog datuma počinje primjena Pravilnika za ubuduće.

# DEA STIL DOO