

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM ON LINE
PRODAVNICE

Herbapharma natural ds doo Niš, donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacija potrošača koji je robu kupio putem ovog internet sajta, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS 62/2014).

I OSNOVNE

ODREDBE

Član 1

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti prodate robe.

II REKLAMACIJ

A Član 2

Pod reklamacijom u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika, podrazumeva se da potrošač uoči postojanje nesaobraznosti robe sa njenim svojstvima kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji i o tome obavesti prodavca. Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i sl. Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od 6 meseci od momenta prelaska rizika na potrošača (posle momenta predaje kupljene robe potrošaču), ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga. 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 robe i prirodom određene nesaobraznosti. Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru (prodaja "robe sa greškom").

III NESAOBRAZNOST

ROBE Član 3.

Nesaobraznost robe u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodata roba nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.

Član 4.

Herbapharma natural ds doo Niš potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. PD Olympic inter trade doo Prokuple potvrđuje da roba koju prodaje ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa namenom kako je to označeno na Deklaraciji. U slučaju sumnje, saobraznost robe se ISKLJUČIVO utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji.

Član 5.

Herbapharma natural ds doo Niš, ul. Obrenovićeva 46-LD-105 | Šifra delatnosti: **4791** |

Matični broj: **21728438** | Tekući račun br.: **160-6000001669309-38** kod **Intesa** banke

| PIB: **112732211**. **Herbapharma natural ds doo Niš** je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je: - PD **Herbapharma natural ds doo Niš** prodavac reklamirane robe; - roba kupljena preko ovog internet sajta - od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od 3 dana (svaka roba ima svoj rok u skladu sa zakonom o zaštiti potrošača), - potrošač priložio fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini.

V POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6. 1.

Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Zahteva za reklamaciju koji preuzima slanjem upita na email: reklamaciie@snagaprirode.com. U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač

obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime, adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu
- oznaku artikla (podaci iz računa)
- kratak opis reklamirane nesaobraznosti
- zahtev u skladu sa čl.52. Zakona o zaštiti potrošača
- datum prijema robe (datum prelaska rizika na potrošača)
- broj računa
- cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena
- ugovoreni primereni rok za postupanje po zahtevu potrošača u slučaju opravdane reklamacija, sa kojim se saglasio potrošač
- potpis potrošača

2. Potpisom na Zahtevu za reklamaciju, potrošač potvrđuje da su podaci uneti u zahtev tačni, a posebno podaci o adresi potrošača na koju prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju. Potpisom na potvrdi o prijemu reklamacije potrošač takođe potvrđuje:

- da je saglasan da prodavac potvrdi o prijemu Zahteva za reklamaciju i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju;
- da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacija.

3. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu:

Herbapharma natural ds doo Niš io 1 (OLYMPIC) PROKUPLJE, ul. V. Karadžića br.6.

Kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom čl.56. st.7. Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada **Herbapharma natural ds doo Niš io 1 (OLYMPIC) PROKUPLJE, ul. V. Karadžića br.6**, primi preporučenu pošiljku na gore navedenu adresu.

Herbapharma natural ds doo Niš io 1 (OLYMPIC) PROKUPLJE, ul. V. Karadžića br.6 Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju dostavlja potvrda o prijemu Zahteva za reklamaciju;

5. Reklamirana roba (nekontaminirani uzorci, iz iste proizvodne serije se prosleđuju ovlašćenoj Laboratoriji za ispitivanje kvaliteta (Laboratorija);
6. Postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, Laboratorija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri;
7. nakon sprovedenog ispitivanja, Laboratorija izrađuje Izveštaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do
nesaobraznosti doveli;
8. Izveštaj o ispitivanju Laboratorija, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja PD Olympic inter trade doo Prokuplje, ul. V. Karadžića br.6 .

Na osnovu Izveštaja **Herbapharma natural ds doo Niš** donosi odluku po podnetoj reklamaciji;

9.1. ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da se uvaži reklamacija, postupak je sledeći:

- potrošaču se šalje e-mail u kome se obaveštava da je reklamacija usvojena.
- ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.
- ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća novac koji je platio za reklamirani proizvod nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.

9.2. ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da je reklamacija neosnovana, postupak je sledeći:

- potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to, kao i kopija Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju na osnovu koga je doneta odluka da je **reklamacija neosnovana, a račun za izvršena ispitivanja i račun za uzorke koji su dati na ispitivanje (minimum 5 komada komercijalnih pakovanja se dostavlja potrošaču koji je dužan da iste isplati u roku od 7 dana pod pretnjom prinudnog izvršenja)**- smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu čl.56. st.7. Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručjenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usled činjenice da potrošač ne živi na adresi koju je naveo u potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznat na adresi) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke.

VI ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

Herbapharma natural ds doo Niš je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je PD **Herbapharma natural ds doo Niš** u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primerenom roku kako je isti definisan u samom Zahtevu

za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije. Ovu obavezu PD **Herbapharma natural ds doo Niš**, ispunjava na način definisan odredbom čl.6. ovog Pravilnika.

VII PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU

REKLAMACIJE Član 8.

Ukoliko je u Izveštaju o ispitivanju i/ili kontrolisanju konstatovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), **Herbapharma natural ds doo Niš** će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Zahtevu za reklamaciju, a u skladu sa odredbom čl.52. Zakona o zaštiti potrošača.

Član 9.

Potrošač prilikom reklamacije na prvom mestu ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznost:

- zamenom za novu istovetnu ili sličnu robu.

Ako otklanjanje nesaobraznosti na način definisan u prethodnom stavu nije moguće, potrošač može da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora i povraćaj novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.

Član 10.

Herbapharma natural ds doo Niš, je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama čl.52. Zakona o zaštiti potrošača te odredbe čl.6. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11.

Herbapharma natural ds doo Niš evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ONLINE prodavnice u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige.

Ova evidencija sadrži podatke:

- o broju primljenog Zahteva za reklamaciju; o podnosiocu reklamacije; o datumu prijema reklamacije; podatke o robi; kratak opis nesaobraznosti; zahtev iz reklamacije;

- datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;

Herbapharma natural ds doo Niš - o odluci o odgovoru potrošaču;

- o datumu dostavljanja potrošaču ove odluke;

- o ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;

- o načinu i datumu rešavanja reklamacije;

- informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 12.

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je poslovođa/rukovodilac ONLINE prodavnice te referent za obradu reklamacija.

Član 13.

Postupanje suprotno odredbama ovog Pravilnika predstavlja težu povredu radne obaveze u smislu propisa kojima se uređuju radni odnosi.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 14.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt ***Herbapharma natural ds doo Niš***

Član 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem ONLINE prodavnice počev od 01-05-2022.godine godine.

U Nišu , 01-05-2022 godine.

***Herbapharma natural ds doo
Niš***