

"АУТОПРЕВОЗ" ДОО ЧАЧАК  
Чачак, Ломина 67

**П Р А В И Л Н И К**  
о заштити потрошача и начину решавања по рекламацијама

Чачак, 15. јун 2015. године



## **"АУТОПРЕВОЗ" ДОО ЧАЧАК**

**Чачак, Ломина 67**

**Број:2/381**

**Датум:15.6.2015. год.**

На основу члана 56. Закона о заштити потрошача (Сл.гласник РС бр.62/14) и члана 39. Одлуке о оснивању друштва са ограниченом одговорношћу "АУТОПРЕВОЗ" ЧАЧАК, која представља оснивачки акт (пречишћен текст) бр.4/350 од 12.6.2015. године, Надзорни одбор, на својој седници одржаној 15.6.2015. године донео је следећи

### **П Р А В И Л Н И К о заштити потрошача и начину решавања по рекламацијама**

#### **Основне одредбе**

##### **Члан 1.**

Овим Правилником уређују се права и обавезе потрошача (купаца) и "АУТОПРЕВОЗ" ДОО ЧАЧАК (у даљем тексту: Друштво) из уговора о продаји роба (производа) или пружању услуга превоза путника у градском и приградском копненом саобраћају, услови и начин решавања рекламација у случају несаобразности продате робе односно пружене услуге превоза путника, као и друга питања од значаја за заштиту потрошача (купаца) и решавање о рекламацијама.

##### **Члан 2.**

Потрошач (купац), у смислу овог Правилника, јесте физичко лице које прибавља, односно купује робу или услугу које продаје Друштво, у сврху које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности.

##### **Члан 2.**

Роба или производ, у смислу овог Правилника, јесте телесна покретна ствар која је намењена за продају потрошачима (купцима), коју Друштво ставља у промет у оквиру своје пословне делатности, осим ствари која је продата у извршном поступку или на други начин по сили закона.

##### **Члан 3.**

На све односе који нису уређени овим Правилником примењују се одредбе Закона о заштити потрошача и других прописа који регулишу ову материју.

#### **Права и обавезе потрошача и Друштва**

#### **Члан 4.**

Потрошач (купац) има право на правну сигурност и информисаност у оквиру обавезе и могућности Друштва да му пружи информацију о врсти робе (производа) коју продаје и услуге коју пружа, основним особинама робе и услуге, право на избор при куповини, право на рекламацију и право на накнаду штете, у складу са законом и овим Правилником.

#### **Члан 5.**

Потрошач (купац) има право да од Друштва добије тачне, потпуне и јасне информације о основним обележјима робе (производа) или услуге коју жели да купи, продајној цени, начину плаћања, начину рекламације и року рекламације, као и сва друга обавештења из члана 13. Закона о заштити потрошача.

Потрошач (купац) мора бити на ваљан начин обавештен о обиму, условима и начину рекламације, где и коме подноси захтве-образац за пријаву рекламације, као и о осталим одредбама овог Правилника.

#### **Члан 6.**

Потрошач (купац) има право да се лично у продајном објекту или упитом преко електронске поште Друштва информише о својим правима.

Адресу електронске поште за контакт Друштво објављује на својој интернет страници или чини доступним потрошачима (купцима) на други начин.

#### **Члан 7.**

Да би остварио право на рекламацију потрошач (купац) је обавезан да као доказ о куповини чува рачун односно превозну карту.

Потрошач (купац) нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци настали његовом кривицом или ако не сачува рачун односно превозну карту.

#### **Члан 8.**

Приликом продаје робе или услуге Друштво не сме да наступа на начин који представља непоштено пословање, обмањујуће пословање и насртљиво пословање.

Друштво не сме обмањивати потрошача (купца) тако што му даје нетачне, непотпуне, неосноване, нејасне или двосмислене информације, као и тако да потрошачима (купцима) не пружа податке везане за стварна својства и карактеристике робе или услуге.

#### **Саобразност робе**

#### **Члан 9.**

Претпоставља се да је испоручена роба (производ) или услуга саобразна уговору ако:

- одговара опису који је дало Друштво;
- има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач (купац) набавља, а која је била позната Друштву или му је морала бити позната у време закључења уговора;

- има потребна својства за редовну употребу;
- по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе (производа) или услуге исте врсте.

#### **Члан 10.**

Друштво одговара за несаобразност робе (производа) или услуге која је постојала у часу преласка ризика на потрошача (купца).

Друштво одговара за несаобразност робе (производа) или услуге која се појавила после преласка ризика на потрошача (купца), ако потиче од узорка који је постојао пре тога.

Друштво не одговара за несаобразност ако је у часу закључења уговора потрошачу (купцу) било познато или му није остало непознато да роба (производ) или услуга није саобразна уговору.

### **Решење о рекламацији**

#### **Члан 11.**

Ако испоручена роба (производ) или услуга није саобразна уговору, потрошач (купац) има право да реламира ту робу (производ) или услугу и захтева од Друштва да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом, да захтева умањење цене или да раскине уговор и тражи повраћај новца.

#### **Члан 12.**

Захтев-образац за пријаву рекламације се прима у седишту Друштва (Потврда о пријему рекламације).

Захтев-образац за пријаву рекламације садржи: пословно име продавца, број и датум; податке о подносиоцу рекламације (име, презиме, адреса, контакт детаљи), време и место пријема рекламације, начин достављања рекламације, кратак опис чињеничног стања, прилоге, печат и потпис овлашћеног лица Друштва.

Захтев- образац за пријаву рекламације из става 1. овог члана има правну природу записника - производи правна дејства записника.

#### **Члан 13.**

По захтеву -обрасцу за пријаву рекламације прво решава овлашћено лице Друштва, кога својом одлуком именује директор Друштва.

Овлашћено лице Друштва утврђује да ли је захтев благовремен и основан, изјашњава се о поднетом захтеву и даје предлог за његово решавање.

Овлашћено лице доставља одговор потрошачу (купцу) по захтеву-рекламацији.



#### **Члан 14.**

Ако овлашћено лице Друштва не може да утврди оправданост односно основаност захтева-рекламације, о поднетом захтеву-рекламацији решава Комисија за рекламације, коју чине три члана које именује директор Друштва.

Комисија за рекламације Друштва утврђује да ли је захтев благовремен и основан, изјашњава се о поднетом захтеву и даје предлог за његово решавање.

Комисија за рекламације Друштва доставља одговор потрошачу (купцу) по захтеву-рекламацији.

#### **Члан 15.**

Друштво и потрошач (купац) могу споразумно да повере решавање потрошачког спора, који би настао из решавања по захтеву-рекламацији, повере једном или више посредника у решавању спорова (медијатора), у складу са законом.

Друштво и потрошач (купац) могу споразумно да повере решавање потрошачког спора, који би настао из решавања по захтеву-рекламацији, повере арбитру, у складу са законом.

Ако Друштво и потрошач (купац) не могу да реше потрошачки спор који би настао из решавања по захтеву-рекламацији на начин из става 1. и 2. овог члана, они могу решавање овог спора изнети пред надлежни суд.

#### **Прелазне и завршне одредбе**

#### **Члан 16.**

Овај Правилник, као и све његове измене и допуне објављују се на интернет страници Друштва и достављају се у све продајне објекте Друштва.

#### **Члан 17.**

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама Друштва.

**ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА,**



Zeey Horen

*Службена белешка:*

*Правилник истакнут на огласним таблама: 15.06.2015. године.*

*Правилник ступио на снагу: 23.06.2015. године.*

*Службену белешку саставио:*

*Крсто Дедијер, дипл. правник*

