

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM INTERNET PRODAVNICE

Privredno društvo TUDORS Montenegro D.O.O. (PODGORICA), donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rješavanja reklamacija potrošača koji je robu kupio putem internet sajta www.tudors-me.me, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

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

II REKLAMACIJA

Član 2.

Pod reklamacijom u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika, podrazumijeva se da potrošač uoči postojanje nesaobraznosti robe sa njenim svojstvima kako je to navedeno u pripadajućoj deklaraciji i o tome obavijesti prodavca. Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namjenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i sl. Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od šest mjeseci od momenta prelaska rizika na potrošača (posle momenta predaje kupljene robe potrošaču), ako potiče od uzroka koji je postojao prije 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 namjenom kako je to definisano pripadajućom

deklaracijom.

Prodavac ne snosi odgovornost za nesaobraznost i ne pokriva nedostatke, oštećenja i kvarove nastale usled nepravilnog i nestručnog rukovanja robom.

Član 4.

TUDORS d.o.o. potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. TUDORS d.o.o. potvrđuje da roba koju prodaje ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa namjenom kako je to označeno na deklaraciji. U slučaju sumnje, saobraznost robe se isključivo utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namjenu kako je to navedeno u pripadajućoj deklaraciji.

Član 5.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač nakon što obavijesti prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahtijeva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe prodavac otkloni opravkom ili zamjenom. Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili raskid ugovora ako:

- Nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamjenom uopšte niti u primjerenom roku.
- Ne može da ostvari pravo na opravku ili zamjenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamjenu u primjerenom roku.
- Opravka ili zamjena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namjene.
- Otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamjenom predstavlja nesrazmjerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmjerno 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 potrošača.

Potrošač ima pravo da zahtijeva zamjenu, odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a

ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamjena robe 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, on ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni zamjenom, odgovarajućim umanjenjem cijene ili da izjavi da raskida ugovor, a otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Potrošač neće zloupotrebjavati svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, biće dužan da prodavcu nadoknadi svaku štetu koju mu je time prouzrokovao. Prodavac će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju je potrošač istakao i ako utvrdi da je potrošač i pored nepostojanja nesaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuo ugovor, od potrošača će tražiti nadoknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumijeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača.

Moment prelaska rizika sa prodavca na potrošača je moment predaje robe potrošaču ili licu koje je potrošač ovlastio za preuzimanje robe u njegovo ime.

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.

IV USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 6.

Privredno društvo TUDORS Montenegro d.o.o. je u obavezi da sprovede postupak po podnijetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- Tudorsd.Montenegro o.o. prodavac reklamirane robe;
- roba kupljena preko internet sajta www.tudors-me.me
- od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od šest mjeseci. - potrošač priložio fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini.

V POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJA

Član 7.

Prodavac se obavezuje da će isporučiti robu sa kompletnom dokumentacijom.

Roba koja se šalje na reklamaciju kurirskom službom mora biti propisno zapakovana. Svi proizvodi koji su na ovaj način prodavcu dostavljeni, a koji nisu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja samog

proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane prodavca, već će biti vraćeni pošiljaocu o njegovom trošku. Prodavac ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda koja nastanu u toku transporta na ili sa adrese potrošača.

Saobraznost ne pokriva nedostatke, oštećenja i kvarove nastale nepravilnim i nestručnim rukovanjem proizvodom.

Pravo na saobraznost potrošač gubi i u slučaju neovlašćenog popravljanja proizvoda kao i popravljanjem od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od strane prodavca.

1. Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem reklamacionog lista koji preuzima na internet sajtu www.tudors-me.me. U reklamacioni list potrošač obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime
- adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu
- oznaku artikla i veličinu (podaci i z računa)
- kratak opis reklamirane nesaobraznosti
- datum prijema robe (datum prelaska rizika na potrošača)
- cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena
- ugovoreni primjereni rok za postupanje po zahtjevu potrošača u slučaju opravdane reklamacije, sa kojim se saglasio potrošač
- potpis potrošača

2. Potpisom na reklamacionom listu, 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 reklamacionom listu potrošač takođe potvrđuje:

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

3. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim reklamacionim listom, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu: Tudors online prodaja, Ul. Slobode br 76, 81 000 Podgorica, Crna Gora
Kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada Privredno društvo TUDORS d.o.o. primi preporučenu pošiljku nagore navedenu adresu.

4. Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u reklamacionom listu dostavlja potvrda o prijemu dokumentacije i reklamirane robe.

5. Reklamirana roba se prosleđuje 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 izvještaj o ispitivanju i/ili kontrolisanju u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli;

8. Izveštaj o ispitivanju laboratorija, zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja Privrednom društvu TUDORS Montenegro d.o.o.

9. Na osnovu izvještaja o ispitivanju Privredno društvo TUDORS Montenegro d.o.o. donosi odluku po podnijetoj reklamaciji:

9.1. Ukoliko je na osnovu izvještaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju donijeta odluka da se uvaži reklamacija, postupak je sledeći:

- potrošaču se šalje e-mail u kome se obavještava da je reklamacija usvojena.

- ukoliko se potrošač opredijelio za popravku kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljani proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod.

- ukoliko se potrošač opredijelio za zamjenu reklamiranog proizvoda drugim istovjetnim 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 email obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.

- ukoliko se potrošač opredijelio 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 izvještaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju donijeta odluka da je reklamacija neosnovana, postupak je sledeći:

- potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnijetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to, kao i kopija izvještaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju na osnovu koga je donijeta odluka da je reklamacija neosnovana.

- smatraće se da je potrošač uredno obaviješten o podnijetoj reklamaciji u skladu Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručjenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usljed činjenice da potrošač ne živi na adresi koju je naveo u prijemu reklamacije (nepoznat na adresi) ili usljed činjenice da odbija prijem pošiljke.

VI ROK ZA RJEŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 8.

TUDORS d.o.o. 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 u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtjevu potrošača postupi u ugovorenom primjerenom roku kako je isti definisan u samom Zahtjevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rješavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Stoga će potrošač svoju saglasnost dati u najkraćem mogućem roku od momenta prijema odgovora prodavca na reklamaciju, kako bi prodavac mogao da riješi reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje saglasnosti potrošača smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih prodavac nije u mogućnosti da udovolji zahtjevu potrošača u zakonskom roku.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtjevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rješavanje reklamacije obavijesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, koju će potrošač dati u najkraćem mogućem roku. Produžavanje roka za rješavanje reklamacija moguće je samo jednom.

VII PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 9.

Ukoliko je u izvještaju o ispitivanju i/ili kontrolisanju konstatovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao prije prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), Tudors Montenegro d.o.o. će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način na koji je to potrošač zahtijevao i označio u reklamacionom listu.

Član 10.

Potrošač prilikom reklamacije na prvom mjestu ima pravo da zahtijeva otklanjanje nesaobraznosti:

- opravkom reklamirane robe;
- zamjenom za novu istovjetnu ili sličnu robu.

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

Član 11.

TUDORS Montenegro d.o.o., je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama Zakona o zaštiti potrošača te odredbe ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast

evidentiranja prometa.

VIII EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 12.

Tudors.me d.o.o. evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou INTERNET prodavnice u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige.

IX OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOST

Član 13.

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

Član 14.

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

X ZAVRŠNE ODREDBE

Član 15.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt TUDORS Montenegro d.o.o.

Član 16.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primjenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem Internet prodavnice počev od 01.05.2026. godine.

U Podgorici, 01.05.2026. godine.

TUDORS MONTENEGRO D.O.O.