

Pravilnik o rešavanju reklamacija

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021), kao i odredbi Zakona o trgovini ("Sl. glasnik RS", br. 52/2019 i 35/2026), direktor APOTEKARSKE USTANOVE ZDRAVKOVIĆ PHARMACY, sa sedištem na adresi Uroša Martinovića 21, 11070 Beograd (Novi Beograd) (u daljem tekstu: Apoteka), donosi:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA NA ROBU KUPLJENU PREKO INTERNETA

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodatog proizvoda putem internet prezentacije zdravkoteka.rs.

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Apoteka prodaje robu na malo potrošačima putem interneta na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače, vodeći računa o ograničenjima u oblasti prometa lekova, dijetetskih proizvoda, kozmetike, medicinskih sredstava i drugih proizvoda koji se nalaze u ponudi internet prodavnice, a u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

Član 2.

Apoteka prilikom prodaje robe putem interneta ne sme vršiti diskriminaciju potrošača ni po jednom osnovu, na bilo koji način predviđen odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Član 3.

Potrošač, u smislu ovog Pravilnika, koji uživa pravo na zaštitu i koji ima pravo na reklamaciju, jeste svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe, a pod uslovima i u rokovima propisanim odgovarajućim zakonom, kao i ovim Pravilnikom.

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 4.

Potrošač ima pravo da kod Apoteke obavlja kupovinu robe radi zadovoljenja ličnih potreba, pravo na bezbednost, pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost - raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe, pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti Apoteke da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim Pravilnikom i zakonskim propisima, kao i pravo na vansudsko rešavanje potrošačkih sporova kada su za to ispunjeni zakonski uslovi.

Član 5.

Potrošač ima pravo na reklamaciju robe kupljene putem interneta na način regulisan odredbama ovog Pravilnika, u skladu sa zakonskim propisima.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju, potrošač je obavezan da dostavi bilo kakav dokaz o realizovanoj kupovini preko internet sajta Apoteke, kao što su: kopija računa, broj porudžbine, broj pošiljke, slip, fiskalni isečak ili drugi dokaz o kupovini.

Član 6.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ukoliko ne poseduje nikakav dokaz, iz prethodnog člana ovog Pravilnika, da je proizvod kupljen preko internet sajta Apoteke.

Član 7.

Potrošač ima pravo da od Apoteke dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim obeležjima robe, poslovnom imenu, matičnom broju, PIB-u, adresi sedišta, kontakt podacima, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti robe, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i propisima koji uređuju oblast trgovine na malo.

III OBAVEZE APOTEKE

Član 8.

Obaveza Apoteke je da potrošaču za kupljenu robu preko internet sajta Apoteke izda fiskalni račun sa svim propisanim elementima, odnosno drugi odgovarajući dokaz o kupovini u skladu sa važećim propisima.

Član 9.

Apoteka vrši prodaju robe poštujući odredbe zakonskih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača, kao i da vrši prodaju na način da se zaštite ekonomski interesi potrošača.

Član 10.

Apoteka prodaju ne sme uslovljavati na način da prodaju jedne vrste robe veže za prodaju druge vrste robe.

Član 11.

Apoteka ne sme obmanjivati potrošače na način da daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije, niti da prećutkuje podatke o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe.

Apoteka je dužna da isporuči potrošaču robu koja je saobrazna ugovoru, uz napomenu da se smatra da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- ako odgovara opisu koji je Apoteka dala i ako ima svojstva robe koju je Apoteka pokazala potrošaču kao uzorak ili model;
- ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Apoteci ili joj je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- ako 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

data od strane Apoteke, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Apoteka odgovara za nesaobraznost isporučene robe u sledećim slučajevima:

- ako je predmetna nesaobraznost robe postojala u momentu predaje robe potrošaču ili trećem licu koje potrošač odredi, a koje nije prevoznik ili otpremnik, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost Apoteka znala;
- ako se predmetna nesaobraznost robe pojavila posle momenta predaje robe potrošaču ili trećem licu koje potrošač odredi, a koje nije prevoznik ili otpremnik, uz uslov da predmetna nesaobraznost robe potiče od uzroka koji je postojao pre predaje robe;
- ako je predmetnu nesaobraznost robe potrošač mogao lako uočiti, uz uslov da je Apoteka izjavila da je roba saobrazna ugovoru;
- ako je predmetna nesaobraznost robe nastala zbog nepravilnog pakovanja robe koje je izvršila Apoteka ili lice pod njenim nadzorom.

Apoteka ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

Odgovornost Apoteke za nesaobraznost robe ugovoru nije ni na koji način ograničena ili isključena suprotno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Apoteka je odgovorna za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 (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. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi Apoteka.

Prelazak rizika na potrošača

1. Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi prodavac.
2. Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi potrošač.
3. Ako je potrošač raskinuo ugovor ili tražio zamenu robe zbog toga što roba koja mu je predata nije saobrazna ugovoru, rizik ne prelazi na potrošača.
4. Ako predaja robe nije izvršena zbog toga što potrošač ili treće lice koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik prelazi na potrošača istekom roka za isporuku ili u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako rok isporuke nije ugovoren.

IV POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 12.

Potrošač može da izjavi reklamaciju na robu kupljenu preko internet sajta Apoteke, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, broj pošiljke, slip i slično), na sledeće načine:

- usmeno, telefonskim putem, pozivom na broj: +381 64 642 71 60;
- elektronskim putem, slanjem e-mail poruke na adresu: reklamacije@zdravkoteka.com;
- pisanim putem, slanjem pošiljke na adresu za prijem reklamacija: APOTEKARSKA USTANOVA ZDRAVKOVIĆ PHARMACY, Uroša Martinovića 21, 11070 Beograd (Novi Beograd);
- dostavljanjem reklamacije na trajnom nosaču zapisa, uz sve potrebne podatke i dokaz o kupovini, na istu adresu za prijem reklamacija.

U slučaju da je pošiljka oštećena prilikom prijema ili da isporučena roba ne odgovara naručenoj, potrošač je dužan da bez odlaganja, a naročito kada je to moguće u roku od 24 časa od prijema pošiljke, kontaktira Apoteku putem navedenog telefona ili e-mail adrese radi dobijanja daljih uputstava. Ovakvo obaveštenje ne utiče na zakonska prava potrošača po osnovu reklamacije i nesaobraznosti robe.

Član 13.

Apoteka vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 (dve) godine od dana podnošenja reklamacija potrošača. Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, Apoteka postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Apoteka se obavezuje da svakom potrošaču, bez odlaganja, izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno da svakom potrošaču saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Apoteka se obavezuje da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Apoteke na reklamaciju potrošača mora da sadrži:

- odluku da li Apoteka prihvata reklamaciju;
- obrazloženje, ako Apoteka ne prihvata reklamaciju;
- izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju, ukoliko Apoteka prihvata reklamaciju.

Član 14.

Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja reklamacije, osim ako se na određenu vrstu robe primenjuje poseban zakonski režim.

Član 15.

Apoteka je dužna da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije ukoliko je dobila prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor Apoteke o prihvatanju reklamacije i počinje da teče iznova kada Apoteka primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor Apoteke najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana prijema odgovora Apoteke. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Apoteke u kom roku će i kako rešiti reklamaciju.

Ukoliko Apoteka iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, dužna je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacije moguće je samo jednom.

Ukoliko Apoteka odbije reklamaciju, dužna je da potrošača obavesti o mogućnosti vansudskog rešavanja spora i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Nemogućnost potrošača da dostavi Apoteci ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ukoliko Apoteka usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom potrošača prilikom njenog izjavljivanja, nije dužna da potrošaču bez odlaganja izda pisanu potvrdu ili da elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno da potrošaču saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija i da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Član 16.

Ako se utvrdi da isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio Apoteku o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od Apoteke da:

1. otkloni nesaobraznost, bez naknade, zamenom;
2. zahteva odgovarajuće umanjenje cene; ili
3. raskine ugovor u pogledu te robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti robe zamenom nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- nesaobraznost ne može da se otkloni zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
- ne može da ostvari pravo na zamenu, odnosno ako Apoteka nije izvršila zamenu u primerenom roku;
- zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- otklanjanje nesaobraznosti zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Apoteku.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio robu, zamena mora da se izvrši u primerenom roku, bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Apoteka.

V PRAVO NA ODUSTAJANJE

Član 17.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno od robe kupljene putem internet sajta Apoteke, u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada roba dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, bez navođenja razloga i uz obavezu potrošača da snosi direktne troškove vraćanja robe, izuzev ako se Apoteka saglasi da ih snosi ili ako Apoteka prethodno nije obavestila potrošača da je potrošač u obavezi da ih snosi.

Član 18.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom o odustanku koju može dati:

- na propisanom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu; ili
- na drugi nedvosmislen način.

Obrazac Izjave o odustanku od ugovora potrošač može preuzeti na internet prezentaciji Apoteke, u odeljku „Pravo na odustajanje“.

Popunjen i potpisan obrazac Izjave o odustanku od ugovora može se dostaviti Apoteci na sledeći način:

- elektronskim putem, e-mailom na adresu: reklamacije@zdravkoteka.com;
- preporučenom pošiljkom, slanjem poštom na adresu: APOTEKARSKA USTANOVA ZDRAVKOVIĆ PHARMACY, Uroša Martinovića 21, 11070 Beograd (Novi Beograd);
- telefonskim kontaktom radi dobijanja dodatnih uputstava, na broj: +381 64 642 71 60.

Član 19.

Smatra se da je Izjava o odustanku od ugovora podneta blagovremeno ukoliko je poslata Apoteci u roku iz člana 17. ovog Pravilnika, kao i da Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Apoteci.

Apoteka je dužna da bez odlaganja obavesti potrošača o prijemu Izjave o odustanku od ugovora, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama koje se odnose na pravo na odustajanje od ugovora je na potrošaču.

Član 20.

Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta robe koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo dospeo u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Rokovi opredeljeni ovim članom ističu protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Član 21.

Apoteka je dužna da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primila od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je primila obrazac, odnosno Izjavu o odustanku.

Apoteka vrši povraćaj novčanih sredstava koristeći isto sredstvo plaćanja koje je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.

Izuzetno, Apoteka nije dužna da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudila Apoteka.

Apoteka može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu Apoteci, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je Apoteka ponudila da sama preuzme robu.

Apoteka o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

Član 22.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u sledećim slučajevima:

- isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
- isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
- isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom.

Imajući u vidu asortiman robe koji je prisutan u internet prodavnici Zdravkoteka, ova ograničenja mogu biti naročito relevantna za određene proizvode kod kojih zakon isključuje pravo na odustanak zbog zaštite zdravlja, higijenskih razloga ili kratkog roka trajanja.

VI OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 23.

Ukoliko dođe do spora pred nadležnim sudom ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupanja prema potrošaču, odgovorna lica u smislu ovog Pravilnika su lica ovlašćeno za rešavanje reklamacija i Apoteka.

VII OSTALE ODREDBE

Član 24.

Lice ovlašćeno za rešavanje reklamacija dužno je da vodi evidenciju za svaku reklamaciju, po svim elementima za svaki mesec, i da istu dostavlja nadležnoj službi Apoteke radi arhiviranja i kontrole.

Član 25.

Rešene reklamacije, za koje je odobrena zamena proizvoda, umanjenje cene ili povraćaj kupoprodajnog iznosa, evidentiraju se u internoj dokumentaciji Apoteke sa odgovarajućim razduženjima i pratećom dokumentacijom.

Član 26.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama, osim u slučaju kada je razlog sniženja bio jasno i nedvosmisleno naznačen, a potrošač je sa takvim svojstvom robe bio unapred upoznat.

VIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 27.

Izmene i dopune ovog Pravilnika vrše se po postupku po kojem je donet.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o trgovini i Zakona o zaštiti potrošača.