



**PLANETA SPORT D.O.O. BEOGRAD**  
Timočka 14, 11000 Beograd  
PIB: 108540397

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

Privredno društvo PLANETA SPORT D.O.O., Beograd (dalje: trgovac), donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupanje u slučaju reklamacije potrošača koji je robu kupio putem internet sajta [www.planetasport.rs](http://www.planetasport.rs), 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 prodane robe.

## II-REKLAMACIJA

### 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 trgovca.

Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira, ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od **dve godine od moment 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.

Trgovac **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 prodana roba **nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.**

### Član 4.

PLANETA SPORT D.O.O. potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen.

PLANETA SPORT D.O.O. 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.

#### IV-USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

##### Član 5.

PLANETA SPORT D.O.O. je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ukoliko je:

- PLANETA SPORT D.O.O. BEOGRAD prodavac reklamirane robe;
- roba kupljena preko internet sajta [www.planetasport.rs](http://www.planetasport.rs);
- od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine.

#### V-POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

##### Član 6.

1. Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem **Zahteva za reklamaciju** koji preuzima na internet sajtu [www.planetasport.rs](http://www.planetasport.rs)

U obrazac **Zahteva za reklamaciju** potrošač obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime;
  - adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu;
  - oznaku artikla i veličinu (podaci iz računa);
  - kratak opis reklamirane nesaobraznosti;
  - zahtev u skladu sa 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 i e-mail adresi potrošača odnosno broju njegovog mobilnog telefona;
    - da je saglasan da trgovac **Potvrdu o prijemu Zahteva za reklamaciju** i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte, odnosno dostavljanjem SMS-a na broj mobilnog telefona potrošača koji su navedeni 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:

**Lole Ribara 129, 11272 Dobanovci**

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 je privredno društvo PLANETA SPORT D.O.O. BEOGRAD primilo preporučenu pošiljku** na gore navedenu adresu.

4. 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 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 Izveštaj u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te uzroke koji su do nesaobraznosti doveli;
8. Svoj Izveštaj Laboratorija zajedno sa reklamiranom robom, dostavlja privrednom društvu PLANETA SPORT D.O.O.;
9. Na osnovu Izveštaja Laboratorije, privredno društvo PLANETA SPORT D.O.O. donosi odluku po podnetoj reklamaciji;

9.1. ukoliko je na osnovu Izveštaja Laboratorije doneta odluka da se reklamacija usvoji, postupak je sledeći:

- potrošaču se šalje e-mail u kome se obaveštava da je reklamacija usvojena;
- ukoliko se potrošač opredelio za popravku kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljani proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod;
- 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 kojim je obavešten da je reklamacija usvojena;
- 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 kojim je obavešten da je reklamacija usvojena;

9.2. ukoliko je na osnovu Izveštaja Laboratorije doneta odluka da se reklamacija odbije, postupak je sledeći:

- potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da je reklamacija odbijena uz navođenje razloga za to.
- 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 **Zahtevu za reklamaciju** (nepoznat na adresi) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke.



PLANETA SPORT

## PLANETA SPORT D.O.O. BEOGRAD

Timočka 14, 11000 Beograd

PIB: 108540397

### VI-ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

#### Član 7.

PLANETA SPORT D.O.O. je u obavezi da **najkasnije u roku od osam dana od datuma podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju**, dok je 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 privredno društvo PLANETA SPORT D.O.O. ispunjava na način definisan odredbom čl.6. ovog Pravilnika.

### VII-PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

#### Član 8.

Ukoliko je u Izveštaju Laboratorije konstatovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da je ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prilikom izrade...), PLANETA SPORT D.O.O. će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao prilikom sačinjavanja **Zahteva za reklamaciju**, a u skladu sa odredbom čl.52. Zakona o zaštiti potrošača.

#### Član 9.

Potrošač prilikom reklamacije i sačinjavanja **Zahteva za reklamaciju** ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznost:

- **opravkom;**
- **zamenom;**
- **umanjenjem cene;**
- **raskidom ugovora i povraćajem novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.**

#### Član 10.

PLANETA SPORT D.O.O., je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbom čl.52. Zakona o zaštiti potrošača te odredbom čl.6. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

### VIII-EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

#### Član 11.

PLANETA SPORT D.O.O. evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou ON LINE prodavnice i na nivou privrednog društva kao celine i to u elektronskom obliku.

Ova evidencija sadrži podatke:

- o broju primljenog **Zahteva za reklamaciju**, koji odgovara broju unetom u **Potvrdu o prijemu Zahteva za reklamaciju**;
- o podnosiocu reklamacije;
- o datumu prijema reklamacije;
- o robi koja je predmet reklamacije;



PLANETA SPORT

**PLANETA SPORT D.O.O. BEOGRAD**

Timočka 14, 11000 Beograd

PIB: 108540397

- o opisu nesaobraznosti;
- o zahtevu potrošača iz reklamacije;
- o datum izdavanja **Potvrde o prijemu Zahteva za reklamaciju**;
- o odluci o odgovoru potrošaču;
- o datumu dostavljanja potrošaču obaveštenja o odluci;
- o ugovorenom primerenom roku za rešavanje sa kojim se saglasio potrošač;
- o načinu i datumu rešavanja reklamacije;
- o produžavanju roka za rešavanje reklamacije sa kojim se saglasio potrošač.

## IX-OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

### Član 12.

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je Rukovodilac Sektora internet prodaje te Saradnik za obradu reklamacija.

### Član 13.

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

## X-ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 14.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt privrednog društva PLANETA SPORT D.O.O., Beograd.

### 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 ON LINE prodavnice počev od 26.05.2021. godine.

U Beogradu, 26.05.2021. godine.

PLANETA SPORT d.o.o.

Zoran Bošković, direktor