

**PRAVILNIK
O
POSTUPANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA
U
"PLANETA SPORT" d.o.o., BEOGRAD**

Privredno društvo PLANETA SPORT d.o.o., Beograd (dalje: trgovac), donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupanje u slučaju reklamacije potrošača na kupljenu robu, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS" br. 35/2026).

I-OSNOVNE ODREDBE

Član 1

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti prodate robe, kao i nadležnost, ovlašćenja i odgovornost lica zaduženih za rešavanje po podnetim reklamacijama.

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 je dužan obavestiti trgovca o nesaobraznosti robe u roku od dva meseca od trenutka saznanja za nesaobraznost a najkasnije u roku od dve godine od dana isporuke robe potrošaču.

Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od dve godine od dana njene isporuke potrošaču, a ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga.

Ako nesaobraznost nastane u roku od godinu dana od dana isporuke robe potrošaču, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke, 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 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.

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 ISKLUČIVO 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, ukoliko potrošač uz reklamiranu robu dostavi račun izdat za tu robu prilikom njenje kupovine ili drugi dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.) čime se dokazuje:

- da je PLANETA SPORT d.o.o. prodavac reklamirane robe;
- maloprodajni objekat u kome je reklamirana roba kupljena;
- datum isporuke robe potrošaču;
- cena po kojoj je reklamirana roba kupljena.

V-POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6.

Potrošač pravo na reklamaciju prevashodno ostvaruje u maloprodajnom objektu u kome je robu kupio, ali ima pravo da reklamaciju podnese i u bilo kom drugom maloprodajnom objektu PLANETA SPORT d.o.o.

Član 7.

Ovlašćeno lice-menadžer/zamenik menadžera maloprodajnog objekta u kome se reklamacija podnosi ili lice koje ga zamenjuje, prilikom reklamacije od strane potrošača sačinjava Potvrdu o prijemu reklamacije.

Potvrda o prijemu reklamacije sadrži podatke o:

- broju pod kojom je reklamacija potrošača zavedena u jedinstvenu evidenciju o primljenim reklamacijama;
- nazivu, adresi i broju maloprodajnog objekta u kome se reklamacija podnosi;
- imenu i prezimenu potrošača;
- adresi potrošača;
- broju mobilnog telefona i adresi za prijem elektronske pošte, ukoliko potrošač želi da ove podatke saopšti trgovcu;
- oznaci i veličini reklamiranog artikla;
- broju fiskalnog isečka na kome je evidentirana kupovina reklamiranog artikla;
- M.P. ceni reklamiranog artikla (ceni po kojoj je reklamirani artikal kupljen);
- datumu kupovine;
- datumu prijema reklamacije;
- proteklom broju dana od dana kupovine (nošeno dana);
- opisu reklamirane nesaobraznosti;
- ugovorenom primerenom roku za postupanje po zahtevu potrošača u slučaju opravdane reklamacija, za koji je dobijena prethodna saglasnost potrošača;
- zahtevu potrošača iz podnete reklamacije.

Potvrda o prijemu reklamacije takođe sadrži i:

- **Informaciju o obradi podataka o ličnosti** u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti;
- **Informaciju** o tome da u slučaju opravdane reklamacije, ugovoreni rok za postupanje po zahtevu potrošača zastaje kada potrošač primi odgovor trgovca, te da nastavlja da teče kada trgovac primi izjašnjenje potrošača, pouku da je potrošač dužan da se izjasni na odgovor trgovca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora trgovca, te da će se smatrati da potrošač nije saglasan sa predlogom trgovca ukoliko se u ovom roku ne izjasni.
- **Upozorenje potrošaču** da je, u slučaju kada je reklamacija odbijena, dužan da najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja o odluci po podnetoj reklamaciji, reklamirani artikal preuzme iz maloprodajnog objekta, te da je trgovac ovlašćen da ukoliko potrošač to ne učini, reklamirani artikal rashoduje.

Potvrdu potpisuje potrošač, a zatim i lice ovlašćeno za prijem reklamacija, koje na Potvrdu stavlja pečat maloprodajnog objekta u kome je reklamacija izjavljena.

Izgled Potvrde o prijemu reklamacije propisuje direktor PLANETA SPORT d.o.o.

Član 8.

Potpisom na Potvrdi o prijemu reklamacije, potrošač potvrđuje da su podaci uneti u Potvrdu tačni, a posebno podaci o broju mobilnog telefona, adresi elektronske pošte odnosno adresi prebivališta/boravišta potrošača na koje trgovac može dostaviti odgovor potrošaču po podnetoj reklamaciji.

Potpisom na Potvrdi o prijemu reklamacije potrošač takođe potvrđuje:

- da je upoznat sa sadržinom Informacije o obradi podataka o ličnosti koja je odštampana na

- poledini Potvrde o prijemu reklamacije i koja čini njen sastavni deo;
- da je upoznat sa činjenicom da će se u daljem toku reklamacionog postupka, kao podnosilac reklamaciji legitimisati dostavljanjem trgovcu na uvid svog primerka Potvrde i važeće lične karte, usled čega ima obavezu da **svoj primerak Potvrde čuva do okončanja reklamacionog postupka**;
 - da je upoznat sa obavezom da, u slučaju usvojene reklamacije i vraćanja plaćene kupoprodajne cene, trgovcu saopšti broj svoje lične karte;
 - da je saglasan da trgovac obaveštenje o odluci po podnetoj reklamaciji može dostaviti putem SMS-a na broj mobilnog telefona potrošača ili elektronskim putem na njegovu adresu za prijem elektronske pošte, ukoliko su isti uneti u Potvrdu o prijemu reklamacije;
 - da je saglasan sa predloženim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacija;
 - da je upoznat sa sadržinom informacije o obavezi izjašnjenja, posledicama propuštanja tog roka za izjašnjenje i o zastoju roka za postupanje trgovca po zahtevu potrošača u slučaju opravdane reklamacije;
 - da je saglasan da u slučaju odbijene reklamacije, reklamirani artikal preuzme iz maloprodajnog objekta **najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja o odluci po podnetoj reklamaciji**, te da je saglasan da nakon isteka ovog roka, trgovac reklamirani artikal koji nije preuzet od strane potrošača može rashodovati.

Član 9.

Potvrda o prijemu reklamacije iz čl.7. ovog Pravilnika se popunjava u 3 (tri) primerka, od kojih se 1 (jedan) primerak predaje potrošaču, 1 (jedan) primerak ostaje u maloprodajnom objektu, a 1 (jedan) primerak se sa reklamiranom robom i računom ili drugim dokazom o kupovini, dostavlja saradniku za obradu reklamacija.

Primerak Potvrde o prijemu reklamacije koji se uručuje potrošaču, predstavlja pisanu potvrdu kojom trgovac potvrđuje prijem reklamacije u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača.

Član 10.

Po sačinjavanju i uručanju potrošaču Potvrde o prijemu reklamacije, trgovac sprovodi sledeći postupak:

1. reklamirani artikal maloprodajni objekat dostavlja saradniku za obradu reklamacija, koji isti prosleđuje nezavisnoj organizaciji za ispitivanje kvaliteta (Laboratorija);
2. postojanje nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka, Laboratorija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj ispitnoj proceduri;
3. nakon sprovedenog ispitivanja, Laboratorija izrađuje Izveštaj u kome navodi rezultate ispitivanja, postojanje ili nepostojanje nesaobraznosti, te daje ocenu o osnovanosti reklamacije;
4. Izveštaj zajedno sa reklamiranim artiklom, Laboratorija dostavlja saradniku za obradu reklamacija;
5. na osnovu Izveštaja Laboratorije, saradnik za obradu reklamacija donosi odluku po podnetoj reklamaciji, odnosno odluku da li se reklamacija prihvata ili ne prihvata;
6. saradnik za obradu reklamacija o odluci po podnetoj reklamaciji obaveštava potrošača na jedan od sledećih načina:
 - dostavljanjem obaveštenja o odluci putem SMS-a na broj mobilnog telefona potrošača;
 - dostavljanjem obaveštenja o odluci elektronskim putem na potrošačevu adresu za prijem elektronske pošte;
 - dostavljanjem pisanog obaveštenja na adresu potrošačevog prebivališta/boravišta koja je navedena u Potvrdi o prijemu reklamacije, a u slučaju da potrošač nije ostavio ni podatak o broju mobilnog telefona, ni podatak o svojoj adresi za prijem elektronske pošte.
7. dostavljanjem obaveštenja o odluci po primljenoj reklamaciji na jedan od načina iz tačke 6. ovog člana, smatra se da je trgovac odgovorio potrošaču na izjavljenu reklamaciju u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača;

8. smatraće se da je potrošač uredno obavešten o odluci po podnetoj reklamaciji i to momentom slanja obaveštenja putem SMS-a ili putem elektronske pošte i u slučaju kada se SMS ili elektronska pošta ne mogu proslediti usled toga što je potrošač trgovcu saopštio pogrešan broj mobilnog telefona ili pogrešnu adresu za prijem elektronske pošte, odnosno momentom predaje preporučene pošiljke na poštu ukoliko se potrošač obaveštava pisanim putem, a pošiljka se ne može uručiti usled činjenice da potrošač ne živi na adresi koju je naveo u Potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznat na adresi), usled činjenice da odbija prijem pošiljke ili usled toga što nije na pošti preuzeo preporučenu pošiljku po ostavljenom obaveštenju.
9. nakon dostavljanja obaveštenja potrošaču na jedan od načina iz tačke 6. ovog člana, saradnik za obradu reklamacija reklamirani artikal, zajedno sa pisanim opravkom odluke po podnetoj reklamaciji, vraća u maloprodajni objekat u kome je reklamacija podneta;
10. potrošač u maloprodajnom objektu ostvaruje zahtev iz reklamacije ukoliko je doneta odluka da se reklamacija prihvati, odnosno preuzima iz maloprodajnog objekta reklamirani artikal ukoliko je reklamacija odbijena;
11. prilikom realizacije zahteva potrošača iz podnete reklamacije, odnosno prilikom preuzimanja reklamiranog artikla u slučaju odbijene reklamacije, potrošaču se uručuje i pisani opravak odluke trgovca po podnetoj reklamaciji.

VI-ROK ZA ODGOVOR PO REKLAMACIJI

Član 11.

PLANETA SPORT d.o.o. je u obavezi da naikasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem a na način definisan u čl.10. st.1. tačka 6. ovog Pravilnika, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom roku kako je isti definisan u samoj Potvrdi o prijemu reklamacije, a koji ne može biti duži od 15 dana (30 dana za tehničku robu i nameštaj) od dana podnošenja reklamacije

VII-PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 12.

Ukoliko je u Izveštaju Laboratorije konstatovano da je kod reklamirane robe ustanovljena nesaobraznost, te da je ista potiče od uzroka koji je postojao pre datuma isporuke robe potrošaču (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 Potvrde o prijemu reklamacije, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača i čl.13. ovog Pravilnika.

Član 13.

Potrošač prilikom reklamacije i sačinjavanja Potvrde o prijemu reklamacije ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti na JEDAN od sledećih načina:

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

Član 14.

PLANETA SPORT d.o.o., je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama Zakona o zaštiti potrošača te odredbom čl.13. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.

VIII-EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 15.

PLANETA SPORT d.o.o. vodi centralnu evidenciju o primljenim reklamacijama na nivou privrednog društva kao celine i to u elektronskom obliku.

Ova evidencija sadrži podatke:

- broju reklamacije, koji odgovara broju unetom u Potvrdu o prijemu reklamacije;
- o podnosiocu reklamacije;
- o datumu prijema reklamacije;
- o robi koja je predmet reklamacije;
- o opisu nesaobraznosti;
- o zahtevu potrošača iz reklamacije;
- o datum izdavanja Potvrde o prijemu reklamacije;
- 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 16.

Za dosledno sprovođenje postupka definisanog ovim Pravilnikom odgovorni su menadžeri i zamenici menadžera maloprodajnih objekata, te saradnik za obradu reklamacija.

Član 17.

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

X-ZAVRŠNE ODREDBE

Član 18.

Ovaj Pravilnik predstavlja opšti akt privrednog društva PLANETA SPORT d.o.o., Beograd.

Član 19.

Primerak ovog Pravilnika se dostavlja svakom maloprodajnom objektu koji posluje u sastavu privrednog društva PLANETA SPORT d.o.o..

Član 20.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu momentom njegovog donošenja, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koje se podnose trgovcu počev od **02.08.2026. godine**.

U Beogradu, 01.08.2026. godine.



PLANETA SPORT d.o.o.

Zoran Bošković, direktor D.O.O.

