

Shodno odredbama člana 36. stav I. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenja usluga u prometu robe i inspekcijskom nadzoru ("Službeni glasnik RS" broj 30/96, 20/97, 46/98 i 34/2001), i u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (Sl.list RS broj: 79/2005) , na osnovu člana 34. i 35 o pravu na prigovor (reklamaciju) za kupljeni proizvod ili pruzenu uslugu,direktor "LENSOPTIC"- doo ,Svetogorska 50/II Beograd Pib104342520 mat.broj20149094 Marjanovic Vladimir dana 01.01.2010 godine donosi:

## **PRAVILNIK**

### O USLOVIMA I NAČINU REKLAMACIJE NA KUPLJEN PROIZVOD I PRUŽENE USLUGE

#### Član 1

Ovim Pravilnikom se reguliše postupak i način rešavanja po reklamaciji potrošača za kupljene proizvode, pružene usluge u maloprodajnom objektu "LENSOPTIC" Svetogorska 50,II sprat, poslovni prostor br4.

#### Član 2

Potrošač može ostvariti pravo prigovora odnosno reklamaciju uz fiskalni račun o kupljenom proizvodu odnosno pruženoj usluzi u maloprodajnom objektu "LENSOPTIC" u roku od šest meseci od dana kupovine, izvršene usluge, a na nedostatke koji su nastali kao posledica skrivenih mana u materjalu ili grešaka prilikom proizvodnje proizvoda.

#### Član 3

Ovlašćeno lice po reklamaciji potrošača proverava da li je roba kupljena u objektu u kojem se vrši reklamacija, da li kupac poseduje račun o kupovini, utvrđuje da nije prošlo više od šest meseci od dana kupovine.

#### Član 4

Ovlašćeno lice donosi odluku o reklamaciji odmah, a ukoliko rešavanje reklamacije ili prigovora nije moguće rešiti odmah, ovlašćeno lice preuzima od kupca robu koja je predmet reklamacije, o tome sastavlja i overava zapisnik u dva primerka sa svim bitnim podacima o robi, zahtevu i identifikacionim podacima kupca. Odluku o reklamaciji ovlašćeno lice donosi rešenjem u roku od 8 dana o čemu obaveštava kupca. Ako je reklamacija opravdana, zahtev kupca će se rešiti odmah ili najkasnije u roku od 15 dana.

#### Član 5

Ako ovlašćeno lice utvrди:

- da nije ispunjen bilo koji od navedenih uslova iz člana 3 Pravilnika,
- da je nedostatak na robi nastao krivicom kupca,
- da je otklanjanje nedostatka vršilo neovlašćeno ili nestručno lice, saopštava kupcu da po Zakonu nema pravo na reklamaciju i vraća kupcu reklamirani proizvod.

#### Član 6

Ako ovlašćeno lice utvrdi da su ispunjeni svi navedeni uslovi iz člana 3 Pravilnika, te da proizvod sadrži nedostatke ili greške koje nisu nastale krivicom kupca, uz saglasnost kupca, postupa na sledeći način:

- robu sa nedostatkom zamenjuje novom robom iste vrste,
- potrošaču vraća iznos plaćen za tu robu u visini cene te robe na dan vraćanja, sastavlja obrazac NI – Nalog za ispravku, po propisima o fiskalnim kasama,
- otklanja nedostatke na robi.

### Član 7

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Direktor

LENSOPTIC doo

Marjanovic Vladimir

U Beogradu, 01.01.2010