

Na osnovu čl. 56. u vezi sa čl. 52. i 54. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, Vladimir Đurić, direktor privrednog „Vglobe“ d.o.o. Beograd, Savski venac, ul. Bulevar oslobođenja br. 18C, matični broj: 21600865, PIB: 112067490, dana 07.10.2022. godine donosi sledeći:

## **PRAVILNIK O USLOVIMA PRODAJE I REŠAVANJU REKLAMACIJA ISTAKNUTIH OD STRANE POTROŠAČA**

### **OSNOVNE ODREDBE**

#### **• PREDMET**

##### **Član 1.**

Ovim pravilnikom se uređuju uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva „Vglobe“ d.o.o. (dalje: Prodavac), a radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe prema ugovoru, te prava po osnovu izjavljene garancije i garantnog lista kao i zbog pogrešno obračunate cene, te drugih nedostataka i pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu potrošača.

#### **• ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA**

##### **Član 2.**

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeće značenje:

- **Potrošač** je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- **Prodavac** je, u smislu odredaba ovog pravilnika, je trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe ili pružanju usluge;
- **Roba** je telesna pokretna stvar namenjena za prodaju potrošačima, a koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti, osim onih stvari koje se prodaju u postupku izvršenja ili u drugom na osnovu zakona propisanom postupku;
- **Reklamacija** je zahtev potrošača prema Prodavcu radi ostvarivanja svojih prava u slučaju nesaobraznosti robe ili usluga;
- **Ugovor o prodaji** je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину na robi potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge;
- **Ugovor o pružanju usluga** je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu;
- **Ugovor na daljinu** je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja;

- **Sredstvo komunikacije na daljinu** je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;
- **Digitalni sadržaj** označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku;
- **Poslovna praksa** je svako činjenje ili nečinjenje trgovca, način njegovog poslovanja ili predstavljanja i poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje koje je neposredno povezano sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima;
- **Šteta** je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom, posledica koja nastaje smrću ili telesnom povredom, kao i posledica nastala uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine koji oštećeni obično koristi za ličnu upotrebu ili potrošnju;
- **Davalac garancije** je trgovac, bilo da se radi o proizvođaču, uvozniku, trgovcu na veliko ili trgovcu na malo, koji preuzima obaveze prema potrošaču po osnovu date garancije;
- **Tehnička i električna roba** je složena stvar, odnosno uređaj industrijske proizvodnje trajnije upotrebe (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i sl.) za čiji je rad neophodna električna energija, drugo sredstvo napajanja (npr. baterija ili akumulator) ili motor na unutrašnje sagorevanje;
- **Finansijske usluge** su sve bankarske i kreditne usluge, usluge osiguranja, usluge upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondom, usluge finansijskog lizinga, usluge izdavanja elektronskog novca, investicione i platne usluge, kao i finansijske pogodbe, u smislu posebnih zakona kojima su uređene te usluge.

- **PRIMENA PRAVILNIKA U SLADU SA ZAKONIMA I DRUGIM PROPISIMA**

### Član 3.

Ovaj pravilnik se primenjuje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama i drugih zakona i propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, trgovina i evidentiranje prometa.

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi prodaje prilikom obavljanja trgovine na malo.

Odredbe ovog Pravilnika sastavni su deo svakog ugovora i ponude koja je učinjena kupcima putem sajta Vglobe d.o.o.

Smatra se da je kupac prihvatio odredbe ovog Pravilnika u trenutku poručivanja robe preko sajta Vglobe d.o.o.

Ovaj Pravilnik važi za sve naloge i isporuke, kako za one koje su zaključene u pisanoj, tako i one koje nisu zaključene u pisanoj formi.

Uslovi poslovanja koje postavlja kupac u vezi sa prodajom robe Prodavca, ovde Vglobe d.o.o. nisu važeći čak ni ako se u korespondenciji ili u formularima kupca na njih upućuje, te naš izričit prigovor na iste nije neophodan.

Vglobe d.o.o. obavlja trgovinu slobodno i pod jednakim uslovima na tržištu za sve kupce u skladu sa Zakonom, dobrim poslovnim običajima, a u skladu sa principima lojalne konkurencije.

- **CENA ROBE/PROIZVODA**

#### **Član 4.**

Cena robe koja se stavlja u promet formira se i iskazuje se u domaćoj valuti u apoenima novčanica koje su u opticaju u Republici Srbiji.

Za prodatu robu obavezno se izdaje račun koji mora biti sastavljen u skladu sa Zakonom o PDV.

Zbog velikog asortimana proizvoda, prodavac je cenu svako pojedinačnog proizvoda istakao ispod proizvoda koji je objavljen na njegovom sajtu. Jedini način na koji kupac može da se informiše o cenama proizvoda sajta Prodavca, jeste sajt prodavca.

Proizvodi koji su na sajtu Prodavca ozanečeni kao polovna roba, roba sa greškom, roba koja zbog datuma proizvodnje ne može biti smatrana novom ili roba koja se prodaje sa popustom, biće kao takva jasno označena.

Garancije i garantni rokovi za takvu robu ne mogu biti kraći od rokova koji su predviđeni Zakonom o zaštiti potrošača. Za takvu robu Vglobe d.o.o. nije dužan da Korisniku vrati novac, osim u slučaju ostvarivanja prava na jednostrani raskid, već će biti izvršena zamena ili popravka iste.

Za svaku pojedinačnu kupljenu robu Vglobe d.o.o. izdaje račun na ime korisnika koji ga identifikuje i daje mu pravo da potražuje kupljenu robu. Ukoliko Korisnik ne iskoristi kupljenu robu u roku važenja promotivne ponude koji je istaknut na samoj ponudi, Prodavac nije dužan da Korisniku vrati novac, osim u slučaju ostvarivanja prava na jednostrani raskid.

- **SKLAPANJE POSLOVNOG ODNOSA**

**Član 5.**

Prodavac prodaje robu preko sajta [www.vgmagaza.rs](http://www.vgmagaza.rs) prodaje robu kako na teritoriji Republike Srbije tako i izvan teritorije Republike Srbije.

Objavlivanje informacija o robi na veb sajtu ne predstavlja ponudu sajta za zaključenje ugovora o kupovini već samo poziv korisniku da učini ponudu pod objavljenim uslovima klikom na dugme "Kupi".

Ponude prodavca nisu obavezujuće za prodavca u pogledu u njima utvrđene cene, rokova i načina isporuke i uvek ih je moguće opozvati pre nego što kupac istu prihvati.

Dostavljene tehničke informacije o proizvodima ili rešenja predložena od strane prodavca i uzorci su neobavezujućeg i informativnog karaktera.

Po isteku roka naznačenog u ponudi, uslovi iz ponude iste nisu obavezujuće za Prodavca.

Smatra će se da je ponuda koju je Kupac dostavio Prodavcu „klikom na dugme Kupi“ onda kada je Prodavca dostavio obaveštenje Kupcu da je primio njegov zahtev, te da je poručena roba poslata na pakovanje.

- **PRAVILA O USLOVIMA PRODAJE**

**Član 6.**

Pre nego što ugovor o prodaji bude zaključen, Kupac je u obavezi da dostavi podatke o svojoj adresi prebivališta ili adresi na koju želi da mu se dostavi roba za koju je Prodavcu dostavio ponudu, broj telefona, email adresu, a po potrebi i jedinstveni matični broj građana, da li robu plaća putem naloga za uplatu, pouzećem i platnom karticom.

Prodavac robu dostavlja Kupcu putem jedne od registrovanih kurirskih službi sa kojom Prodavac ima zaključen ugovor.

Prodavac ne odgovara zbog kašnjenja u dostavi poručene robe.

Kupac će blagovremeno biti obavešten o vremenu i načinu preuzimanja poručene robe.

Kupac je dužan da bez odlaganja da obavesti Prodavca, a najkasnije u roku od 3 dana od dana saznanja da nije u mogućnosti da preuzme robu u naznačenom mestu i u naznačeno vremeu,

Ukoliko Kupac ne ispoštuje obavezu iz prethodnog stava, Prodavac zadržava pravo na naknadu troškova koji su nastali, a koje je u obavezi da snosi Kupac.

Kupac je dužan da pregleda robu u trenutku preuzimanja iste. Preuzimanjem robe, kupac potvrđuje da je roba bez vidljivih materijalnih nedostataka.

Dan prijema računa, lično, putem pošte ili putem email-a, od strane Kupca, nastaje dužničko poverilačkih odnos, odnosno obavezu Kupca da izmiri obavezu u skladu sa računom.

Kupac ima obavezu da platiti robu u roku koji je utvrđen i naznačen na računu.

Na omotu ili pakovanju proizvoda koji ima propisani rok upotrebe, on treba biti jasno, vidljivo i čitko označen.

Na zahtev kupca, prodavac je dužan upoznati ga sa svojstvima ponuđenog proizvoda.

Na izabranom uzorku proizvoda prodavac je dužan da kupcima na njihov zahtev pokaže da je rad proizvoda ispravan. Ako to nije moguće, Kupcima se daju detaljna uputstva i objašnjenja o proizvodu koji prodaje Prodavac.

Prilikom prodaje proizvoda kupcu se predaju prateći dokumenti, otpremnica i faktura.

- **USLOVI PLAĆANJA**

**Član 7.**

Uslovi i način plaćanja za svaku isporuku biće iskazani na računu za isporučene proizvode/robu ili pružene usluge.

Prodavac ima pravo obračuna kamatu u skladu sa Zakonom o zateznoj kamatnoj stopi kod prekoračenja datuma plaćanja iz fakture u skladu sa zakonom.

- **PRAVO VLASNIŠTVA NAD ISPRUČENOM ROBOM**

**Član 8.**

Bez obzira na isporuku i prelaz rizika, roba ostaje u vlasništvu prodavca sve do potpunog izmirenja obaveza po računu za isporučenu robu.

Kupcu se izričito zabranjuje prodaja ili ustupanje prava trećim licima nad proizvodom/robom koji se nalazi u vlasništvu Prodavca, osim ako se strane ne dogovore drugačije.

Kupac je obavezan da do potpunog izmirenja obaveza predmetnom robom rukuje pažljivo, te ima obavezu da proizvod/robu drži i prema njoj se ponaša kao dobar domaćin.

- **POSEBNA PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA I PRODAVCA**

- **Pakovanje i prepakivanje robe -**

**Član 9.**

Pakovanje i prepakivanje robe vrši se na način kojim se obezbeđuje očuvanje saobraznosti, zdravstvene i higijenske ispravnosti, bezbednosti i kvaliteta robe.

Roba namenjena potrošaču mora biti propisno upakovana. Ako se na zahtev potrošača roba posebno pakuje, pakovanje se naplaćue najviše do iznosa prodajne cene upotrebljenog materijala za pakovanje.

- **Izložbeni primerak i roba sa nedostatkom -**

**Član 10.**

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak na takvoj robi mora stajati oznaka "uzorak" ili "nije za prodaju". Ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora biti fizički odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

- **Deklaracija i uputstvo za upotrebu i održavanje proizvoda -**

**Član 11.**

U skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa potrošača, Prodavac prilikom prodaje robe preporučuje potrošaču da se pridržava deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje proizvoda, kako bi prilikom upotrebe roba mogla pokazati svoja svojstva koja su naznačena za njenu redovnu ili naročitu upotrebu, a u skladu s deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu i održavanje proizvoda.

- **Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom -**

**Član 12.**

Potrošač ima pravo da se upitom preko elektronske pošte Prodavca obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom. Adresa elektronske pošte za kontakt Prodavca glasi: info@vgmagaza.rs, a koju će Prodavac na svom veb sajtu objaviti i učiniti dostupnom objavljuje svojoj čini dostupnom potrošačima.

Ovaj pravilnik će biti objavljen na veb sajtu Prodavca kako bi potrošači mogli da se upoznaju sa obimom, uslovima, rokovima i načinu postavljanja zahteva za reklamaciju robe, a u skladu sa odredbama zakona koji se odnose na reklamaciju, te ovog pravilnika.

- **IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE I EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA**

- **Roba za koju se može zahtevati reklamacija -**

### **Član 13.**

Reklamacija se može izjaviti za svu robu u asortimanu ponude Prodavca.

Za robu, koja je kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama reklamaciji može se izjaviti reklamacija.

Za robu koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom", ne može se izjaviti reklamacija.

- **Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju -**

### **Član 14.**

Potrošač može izjaviti reklamaciju, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa.

Da bi potrošač mogao ostvariti pravo na reklamaciju, ima obavezu da dostavi dokaz da je izvršio kupovinu robe od Prodavca, odnosno kao dokaz mora dostaviti Prodavcu na uvid račun ili fiskalni račun, overenu kopiju računa ili fiskalnog računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca ili neki drugi drugi dokument koji predstavlja dokaz da je kupovina izvršena.

Uz reklamaciju, potrošač predočava, odnosno predaje robu koja je predmet reklamacije. Nemogućnost potrošača da Prodavcu dostavi ambalažu robe nije i ne može biti uslov zbog kojeg Prodavac može odbiti potrošačev zahtev za rešavanje reklamacije.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci na kupljenoj robi nastali njegovom krivicom (uključujući, ali ne ograničavajući se na mehaničke kvarove i mehanička oštećenja, upotrebu kupljene robe suprotno deklaraciji ili uputstvu, punjenje neadekvatnim punjačima ili postavljanje neadekvatnih baterija i sl.) ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini, a na način predviđen stavom 2 ovog člana.

- **Evidencija o primljenim reklamacijama** -

**Član 15.**

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i istu čuva dve godina od dana podnošenja reklamacija od strane potrošača.

Po prijemu izjave o reklamaciji Prodavac će izdati potrošaču pisanu potvrdu da je istu primio i o tome obavestiti potrošača elektronskim putem. Ovakav način obaveštavanja potrošača predstavlja potvrdu prijema reklamacije. Potvrda o prijemu reklamacije sadrži broj pod kojim je zavedena reklamacija potrošača zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u dva primerka, od kojih je jedan primerak namenjen Prodavcu, dok je drugi primerak namenjen potrošaču.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, načinu i primerenom roku za rešavanje reklamacije, a sa kojim se saglasio potrošač, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, saglasnost potrošača za produženje roka, te ostale napomene ukoliko iste budu postojale.

Lice koje je kod Prodavca zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama upisuje u ovu evidenciju i obrađuje one podatke o ličnosti podnosioca reklamacije koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i reklamacije, i to ime i prezime i kontakt detalje podnosioca. Lice zaduženo za upis podataka u ovu evidenciju, prethodno, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije. Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti i pristanak potrošača na obradu istih, konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

- **REŠAVANJE REKLAMACIJA**

- **Odgovor na reklamaciju** -

**Član 16.**

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem potrošaču dostavlja odgovor na izjavljenu reklamaciju.



Odgovor Prodavca na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije ne može da biti duži od 15 dana od dana prijema izjave o reklamaciji od strane potrošača.

- **Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca** -

**Član 17.**

Izjavljenu reklamaciju rešava ovlašćeno lice Prodavca. Ovlašćeno lice Prodavca ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Kada ovlašćeno lice Prodavca utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće izvršiti u roku predviđenim čl. 11, st. 2 ovog Pravilnika, ovlašćeno lice Prodavca obaveštava potrošača dostavljanjem pisano obaveštenje koje sadrži objašnjenje razloga zbog kojeg o reklamaciji nije odlučeno u roku.

- **Rešavanje reklamacije od strane Komisije za reklamacije** -

**Član 18.**

Ako ovlašćeno lice Prodavca ne može da utvrdi opravdanost reklamacije i ne može da postupi po istoj, on reklamaciju bez odlaganja prosleđuje na rešavanje Komisiji za reklamacije, koju čine tri člana koje imenuje direktor Prodavca.

Ovlašćeno lice dostavlja Komisiji za reklamacije: reklamaciju, račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa članom 9. stav 2. ovog pravilnika, pisanu potvrdu o prijemu reklamacije i robu koja je predmet reklamacije, kao i drugu odgovarajuću dokumentaciju koja je potrebna za rešavanje reklamacije.

Komisija za reklamacije ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Za potrebe donošenja odluke o reklamaciji, Komisija za reklamacije može pribaviti stručni nalaz i mišljenje o robu koja je predmet reklamacije od akreditovanog tela koje angažuje Prodavac, ali samo u slučajevima kada to iziskuju opravdane okolnosti.

Kada Komisija za reklamacije utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije, te ga o tome obaveštava dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

- **Prihvatanje reklamacije** -

**Član 19.**

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim odredbama zakona i ovim pravilnikom, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije potrošaču može dati predlog za:

- otklanjanje nedostatka robe;
- zamenu robe sa nedostatkom za novu robu, odnosno robu odgovarajućeg modela, tipa ili sličnu robu;
- umanjenje, odnosno korekciju cene robe;
- raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu.

- **Postupanje u slučaju kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije** -

**Član 20.**

Kada potrošač odbije predlog za rešavanja reklamacije, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije će u skladu sa zakonom, ovim pravilnikom, te drugim važećim propisima i opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način za rešenje nastalog spornog pitanja.

- **Neprihvatanje reklamacije** -

**Član 21.**

Kada ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije utvrdi da je protekao rok za reklamaciju ili da reklamacija nije opravdana o tome obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja reklamacije.

Kada se utvrdi da je reklamacija neosnovana, potrošaču se dostavlja roba koja je bila predmet reklamacije.

Ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije ovlašćeni su da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na robu nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak i nedostatak usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje.

Ako potrošač nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili nakon ličnog kontakta u roku od pet radnih dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu potrošača.

- **Ispunjenje zahteva i produženje roka** -

**Član 22.**

Prodavac postupa u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku iz čl. 11, st. 2 ovog Pravilnika, Prodavac je dužan da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok

u kojem će je rešiti zahtev za reklamaciju. Potrošač da je saglasnost za produženje roka. Obaveštenje Prodavca i saglasnost potrošača se moraju evidentirati u evidenciji primljenih reklamacija. Produženje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

- **Troškovi reklamacije** -

**Član 23.**

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Prodavac.

- **Dostavljanje rešenih reklamacija** -

**Član 24.**

Rešene reklamacije dostavljaju se, sa odgovarajućom dokumentacijom za razduženje i drugom pripadajućom dokumentacijom, Prodavcu i službi zaduženoj za knjigovodstvo i radunovodstvo.

• **PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

**Član 25.**

Ovaj pravilnik kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca.

## **Član 26.**

Ovaj pravilnik stupa na snagu 8. (osmog dana) od dana objavljivanja istog na veb stranici Prodavca.