

PRAVILNIK O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, direktor/vlasnik preduzeća **SARITIA - Milica Nikolić PR Trgovina na malo preko interneta SARITIA Leskovac**, dana 07.04.2026. godine, donosi sledeći:

Član 1. (Predmet Pravilnika)

Ovim Pravilnikom uređuje se način, uslovi i postupak rešavanja prigovora (reklamacija) potrošača na nedostatke (nesaobraznost) kupljene robe (odeća, obuća, aksesoari), kao i vođenje evidencije o primljenim reklamacijama.

Član 2. (Pravo na reklamaciju i saobraznost robe)

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na potrošača (dana kupovine/preuzimanja robe). Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 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.

Član 3. (Način izjavljivanja reklamacije)

Potrošač može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava usled nesaobraznosti robe ugovoru, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. Potrošač može da izjavi reklamaciju:

1. Telefonom na broj: **061 634 0154**;
2. Pisanim putem na adresu: **Gračanička 14, 16000 Leskovac, Srbija**;
3. Elektronskim putem na e-mail: **info@saritia.shop**.

Član 4. (Dokaz o kupovini)

Da bi ostvario pravo na reklamaciju, potrošač je dužan da dostavi robu na uvid i priloži dokaz o kupovini (fiskalni račun, kopija računa, slip ukoliko je plaćeno karticom, izvod iz banke ili drugi dokaz o obavljenoj kupovini). Prodavac ne može uslovljavati prihvatanje reklamacije prilaganjem originalne ambalaže u kojoj je roba prodana.

Član 5. (Prijem i evidencija reklamacija)

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija. Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija. Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija (Knjiga evidencije reklamacija) u elektronskom ili štampanom obliku i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja poslednje reklamacije.

Evidencija mora da sadrži: podatke o podnosiocu i datumu prijema, podatke o robi, kratak opis nesaobraznosti, zahtev potrošača, datum izdavanja potvrde o prijemu, odluku o odgovoru, datum dostavljanja odgovora, ugovoreni primereni rok za rešavanje i način rešavanja.

Član 6. (Rokovi za odgovor i rešavanje)

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od **8 (osam) dana** od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču. Odgovor mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača, konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od **15 (petnaest) dana** od dana podnošenja reklamacije.

Član 7. (Specifičnosti utvrđivanja nesaobraznosti za odeću, obuću i aksesoare)

Prilikom odlučivanja o osnovanosti reklamacije, ovlašćeno lice Prodavca uzima u obzir prirodu robe:

1. **Odeća:** Reklamacija se prihvata za fabričke greške (pucanje šavova usled lošeg konca, ljuštenje printa nakon prvog pranja uprkos poštovanju deklaracije, asimetrija kroja). Reklamacija se odbija ukoliko je oštećenje nastalo nepoštovanjem deklaracije o održavanju (pranje na visokim temperaturama, upotreba izbeljivača, oštećenja od pegle) ili mehaničkim cepanjem.
2. **Obuća:** Reklamacija se prihvata usled odlepljivanja đona, pucanja materijala na prevojima koji nisu posledica prirodnog habanja, ispadanja nitni/ušica za pertle u ranom periodu nošenja. Reklamacija na propuštanje vode (vlaženje) odbija se ukoliko obuća poseduje deklaraciju "Obuća za suvo vreme".
3. **Aksesoari (torbe, kaiševi, novčanici):** Reklamacija se odbija za oštećenja nastala prekomernim opterećenjem (npr. pucanje ručki torbe usled nošenja tereta iznad predviđenog), ogrebotinama nastalim upotrebom, i promenom boje usled izlaganja agresivnim hemikalijama ili parfemima. Fizička (mehanička) oštećenja i oštećenja nastala redovnim habanjem i korišćenjem robe ne podležu reklamaciji.

Član 8. (Prava potrošača u slučaju usvojene reklamacije)

Ukoliko je reklamacija osnovana, potrošač ima pravo da zahteva od Prodavca da nesaobraznost otkloni sledećim redosledom:

1. Popravkom ili zamenom robe za novu, ispravnu robu (bez naknade);
2. Ako popravka ili zamena nisu mogući, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora (povraćaj novca). Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Svi troškovi koji su

neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškovi rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Prodavac.

Član 9. (Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova)

Ukoliko Prodavac i potrošač ne mogu da reše spor nastao povodom reklamacije sporazumno, potrošač ima pravo na pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom (Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine). Prodavac je po Zakonu o zaštiti potrošača obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Član 10. (Stupanje na snagu)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i biće istaknut na zvaničnoj internet stranici Prodavca (**www.saritia.shop**).

U Leskovcu, Dana: 07.04.2026 godine.

M. Hukonuz

_____ (Potpis ovlašćenog lica Prodavca)