

U skladu članom članom 55. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: Zakon) i članom 51. tačka 7) Kodeksa poslovne etike, Privredno društvo A1 Srbija d.o.o. Beograd, Milutina Milankovića 1ž (u daljem tekstu: A1), donosi:

## **PRAVILNIK O NAČINU, USLOVIMA I POSTUPKU REŠAVANJA PRIGOVORA POTROŠAČA**

U daljem tekstu: Pravilnik

### **I OSNOVNE ODREDBE**

#### **Član 1**

Ovim Pravilnikom A1 uređuje način, uslove i postupak rešavanja prigovora (reklamacije) potrošača zbog nedostataka na kupljenom proizvodu i/ili nedostataka u pružanju usluga, ovlašćenja, obaveze i odgovornosti zaposlenih na prodajnim mestima A1 u pogledu ostvarivanja prava potrošača na prigovor.

Primena ovog Pravilnika je obavezna u svim sopstvenim prodajnim mestima A1.

Ovaj Pravilnik primenjuje se na sve kupljene proizvode na prodajnim mestima A1 kao i na sve usluge iz komercijalne ponude A1.

#### **Član 2**

U svim prodajnim mestima „A1 centrima“ za primenu ovog Pravilnika neposredno je odgovoran Rukovodilac prodajnog objekta.

U svim A1 mobilnim prodajnim mestima koja su privremenog karaktera za primenu ovog Pravilnika neposredno je odgovoran savetnik u prodaji.

#### **Član 3**

Odgovorno lice A1, dužno je da potrošačima omogući uvid u ovaj Pravilnik.

#### **Član 4**

Potrošač, u smislu ovog Pravilnika, jeste svaki građanin – fizičko lice koji na A1 prodajnom mestu kupuje A1 proizvode i usluge za lične i porodične potrebe.



## Član 5

Lica navedena u članu 2. ovog Pravilnika odgovorna su za: isticanje cene proizvoda i usluga, izdavanje fiskalnog računa, informisanje potrošača o uslovima pod kojima su A1 proizvodi i usluge dostupni, informisanje potrošača o uslovima potrebnim za zaključenje pretplatničkog ugovora, stavljanje na uvid materijala sa potrebnim informacijama o karakteristikama proizvoda i usluga (leci, brošure, Opšti uslovi i dr.), kao i za ostale obaveze utvrđene Zakonom, u cilju tačnog informisanja potrošača.

## Član 6

U postupku predaje i rešavanja prigovora/reklamacije potrošač ne plaća nikakvu naknadu.

## Član 7

Lica zaposlena u A1 prodajnim mestima dužna su da se prema potrošačima ophode sa primerenim poštovanjem i ljubaznošću i da potrošačima, na njihov zahtev, pravovremeno omoguće sve tražene informacije .

U svakom A1 prodajnom mestu potrošači mogu da upišu svoja zapažanja, predloge i sugestije u pogledu poštovanju prava potrošača od strane lica zaposlenih na A1 prodajnim mestima i druga zapažanja o A1 proizvodima i uslugama u Knjigu utisaka koja se nalazi na vidnom mestu. U slučaju da potrošač nije zadovoljan pruženom uslugom, potrošač ima pravo na isticanje prigovora/reklamacije, u skladu odredbama ovog Pravilnika i važećeg Zakona.

## **II PRAVA POTROŠAČA NA PRIGOVOR I PO OSNOVU PRIGOVORA**

### Član 8

Prigovor (reklamacija) je izraz nezadovoljstva korisnika, učinjen prema A1, u vezi sa njegovim proizvodom ili pruženom uslugom.

Potrošač može podneti prigovor - reklamaciju zbog:

- nesaobraznosti robe ugovoru,
- ostvarivanja prava po osnovu ugovornih garancija, ukoliko takve ugovorne garancije potrošačima nudi i obezbeđuje proizvođač
- nezadovoljstva u vezi sa ispostavljenim računom po osnovu ostvarene potrošnje, u skladu sa relevantnim zakonima i drugim propisima
- uskraćivanja drugih prava potrošača utvrđenih Zakonom i drugim propisima.

A1 svim svojim potrošačima, obezbeđuje prava po osnovu saobraznosti robe ugovoru, u skladu sa Zakonom. Ukoliko su proizvodi iz A1 ponude obezbeđeni dodatnim garancijama proizvođača (ugovorne garancije, garantni list), pored prava po osnovu saobraznosti robe ugovoru za dati proizvod, potrošačima će biti

dostupna i sva prava iz ugovorne garancije, u skladu sa Zakonom i odredbama Garantnog lista/ugovornih garancija.

### Član 9

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.

Nesaobraznosti na robi postoji kad roba nema:

- potrebna svojstva za njenu redovnu upotrebu
- ne odgovara opisu koji je dao prodavac i ako nema svojstva robe koju je prodavac potrošaču pokazao kao uzorak ili model
- potrebna svojstva za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je prodavcu bila poznata ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora
- propisana svojstva;
- ako po kvalitetu i funkcionisanju ne odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe. Kod kupovine robe po uzorku ili modelu nedostatak postoji kad kupljeni proizvod nije saobrazan uzorku, odnosno modelu, osim ako je uzorak, odnosno model zaposleni u A1 pokazao potrošaču samo radi obaveštenja.

### Član 10

Potrošač ima pravo prigovora/reklamacije na kupljeni proizvod tj. robu zbog nesaobraznosti ugovoru, u roku od dve godine od dana kupovine.

Istekom roka iz stava 1. ovog člana potrošač gubi pravo na podnošenje prigovora zbog nesaobraznosti.

Prodavac odgovara za nesaobraznost, koja je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao.

Prodavac odgovara za nesaobraznost koja se pojavi posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;

Prodavac odgovara za nesaobraznost ako je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u času zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

## Član 11

U slučaju osnovanosti prigovora - reklamacije usled nesaobraznosti i njenog prihvatanja od strane A1, potrošač u skladu sa Zakonom ima pravo izbora između:

- zamene kupljenog proizvoda sa nedostatkom za nov ispravan proizvod
- otklanjanja nedostatka na proizvodu, po prijemu prethodne saglasnosti potrošača
- vraćanja iznosa plaćenog za proizvod sa nedostatkom u visini maloprodajne cene na dan vraćanja proizvoda

## Član 12

Potrošaču neće biti uvažena prigovor/reklamacija ako je:

- propustio rok za podnošenje utvrđen u članu 10. ovog Pravilnika;
- nedostatak na kupljenom proizvodu nastao njegovom krivicom ili krivicom članova njegovog porodičnog domaćinstva ili trećeg lica
- ako se nije pridržavao uputstava za upotrebu određenih Garantnim listom ili je propustio rok za podnošenje prigovora-reklamacije utvrđen u Garantnom listu, ukoliko je proizvod snabdeven ugovornim garancijama.

## Član 13

U slučaju prava potrošača na vraćanje cene iz člana 11. tačka 3. ovog Pravilnika, ukoliko je od kupovine proizvoda do vraćanja snižena njegova cena, A1 će potrošaču vratiti iznos cene koji je on platio za kupljeni proizvod prema priloženom računu.

## Član 14

Ako potrošač pretrpi štetu prouzrokovanu upotrebom proizvoda sa nedostatkom, može od A1 da zahteva naknadu štete.

Sporazum o naknadi štete A1 je dužan da izvrši u roku od osam dana od njegovog zaključenja.

Ukoliko A1 i potrošač ne zaključe sporazum o naknadi štete, potrošač će navedeno pravo ostvarivati pred nadležnim sudom.

## Član 15

A1 i potrošač se mogu sporazumeti da potrošač zadrži proizvod sa nedostatkom uz srazmerno sniženje njegove cene.

## Član 16

Potrošač može da izjavi prigovor - reklamaciju po osnovu postojanja prava iz garancije, ukoliko takvo pravo za potrošača nudi A1 ili proizvođač, u skladu sa Zakonom i odredbama Garantnog lista.

Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

## III OBAVEZE I ODGOVORNOST TRGOVCA

### Član 17

Preuzimanjem kupljenog proizvoda rizik slučajne propasti ili oštećenja proizvoda prelazi sa A1 na potrošača.

### Član 18

A1 odgovara za materijalne nedostatke proizvoda, pri čemu je dužan da postupi sa pažnjom dobrog privrednika.

A1 odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje je proizvod imao u momentu prelaska rizika na potrošača, bez obzira da li su mu nedostaci bili poznati.

### Član 19

A1 odgovara i za one materijalne nedostatke koji se na kupljenom proizvodu pojave posle prelaska rizika na potrošača ako su ti nedostaci posledica uzroka koji je postojao pre prelaska rizika.

### Član 20

Trgovac ne odgovara za neznatne materijalne nedostatke na kupljenom proizvodu.

### Član 21

Kad prodaje proizvode sa nedostatkom po sniženoj ceni A1 je dužan da ih izdvoji od drugih proizvoda i da upozori potrošače na postojeće nedostatke.

Na proizvodima iz stava 1. ovog člana Trgovac je dužan da istakne jasno i vidljivo obaveštenje o njihovim nedostacima i sniženoj ceni i upozorenje da ne odgovara za te nedostatke.

## IV NAČIN I USLOVI REŠAVANJA PRIGOVORA

### Član 22

Potrošač je dužan da podnese reklamaciju u što kraćem roku od otkrivanja nedostatka, a u slučaju ugovora o prodaji robe, Potrošač je dužan da podnese

reklamaciju u što kraćem roku od otkrivanja nedostatka na kupljenoj robi , a najkasnije u roku utvrđenom u članu 10. ovog Pravilnika.

### **Član 23**

Potrošač je dužan da uz prigovor / reklamaciju dostavi fiskalni račun (isečak) o kupljenom proizvodu ili njegovu kopiju, ili slip ili drugi dokaz o izvršenoj kupovini.

U slučaju dostavljanja kopije fiskalnog računa (isečka) o kupljenom proizvodu ili slipa ili drugog dokaza o izvršenoj kupovini, A1 ima pravo provere dostavljene kopije računa ili slipa ili drugog dokaza o izvršenoj kupovini sa svojim primerkom fiskalnog računa i izveštajem koji sačinjava u skladu sa Zakonom o fiskalnim kasama.

Ukoliko je Potrošač prodavcu dostavio kopije slipa ili drugog dokaza o izvršenoj kupovini, na zahtev prodavca, Potrošač je prodavcu dužan pokazati original slipa ili drugog dokaza o izvršenoj kupovini, ukoliko je u mogućnosti.

### **Član 24**

Izuzetno, ako potrošač nije u stanju da priloži račun, slip ili drugi dokaz o izvršenoj kupovini o kupljenom proizvodu, A1 može odlučiti da prihvati prigovor/ reklamaciju ukoliko činjenicu kupovine proizvoda u dotičnom maloprodajnom objektu A1 može utvrditi na osnovu A1 primerka fiskalnog računa i izveštaja koje sačinjava u skladu sa Zakonom o fiskalnim kasama ili na drugi način.

### **Član 25**

Načini izjavljivanja prigovora/ reklamacija potrošača su:

- Direktno na svim prodajnim mestima A1 Srbija d.o.o. Beograd;
- Elektronskim putem na internet stranici [www.A1.rs](http://www.A1.rs) u delu "kontaktirajte nas"
- Preko korisničkog servisa na broj 060/1234;
- Putem ulazne pošte na adresu Milutina Milankovića 1ž, Novi Beograd

### **Član 26**

Pravo na prigovor / reklamaciju i prava po osnovu prigovora/ reklamacije potrošač po mogućnosti ostvaruje A1 prodajnom mestu u kom je kupio proizvod sa nedostatkom ili na drugim mestima određenim ovim Pravilnikom ili drugim dokumentima.

## **V POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA**

### **Član 27**

Prigovor i reklamaciju sa priloženim fiskalnim računom ili drugim dokaznim sredstvima kako je određeno članom 23 Pravilnika, potrošač podnosi ovlašćenom licu za prijem reklamacija zaposlenom na A1 prodajnom mesta.

Uz prigovor/reklamaciju potrošač licu iz stava 1. ovog člana predaje proizvod sa nedostatkom.

### **Član 28**

Ukoliko na to pristane, potrošač može podneti prigovor/ reklamaciju korisničkom servisu A1 koji se nalazi u registrovanom poslovnom sedištu ili na drugom mestu na koje ga uputi odgovorno lice zaposleno na prodajnom mestu u kome je kupljen proizvod sa nedostatkom.

### **Član 29**

A1 je dužan da obezbedi prijem prigovora potrošača u svojim prodajnim mestima u toku redovnog radnog vremena prodajnog mesta.

### **Član 30**

Lice ovlašćeno za prijem reklamacija dužno je da primi prigovor / reklamaciju potrošača i da mu potvrdi prijem na njegovom primerku prigovora i da mu preda posebnu potvrdu o prijemu.

Lice iz stava 1. ovog člana dužno je da potrošaču preda potvrdu o prijemu proizvoda sa nedostatkom.

U potvrdu iz stava 2. ovog člana upisuju se podaci o prodajnom mestu, potrošaču i reklamiranom proizvodu.

Jedan primerak potvrde ovlašćeno lice koje radi na A1 prodajnom mestu zadržava u maloprodajnom objektu.

### **Član 31**

Primljeni prigovor/reklamaciju ovlašćeno lice koje radi u A1 prodajnom mestu odmah zavodi u Knjigu reklamacija.

### **Član 32**

Po zavođenju prigovora/reklamacije u Knjigu reklamacija ovlašćeno lice sačinjava reklamacioni list u koji upisuje razlog reklamiranja proizvoda sa bližim opisom činjeničnog stanja na osnovu uvida u proizvod i izjave potrošača.

### **Član 33**

Ukoliko postoji mogućnost, ovlašćeno lice rešice prigovor/reklamaciju u maloprodajnom objektu istog dana kada je prigovor podnet.

Ako takva mogućnost ne postoji, ovlašćeno lice je dužno da obavesti potrošača da će njegov prigovor rešavati u roku od osam (8) dana od njegovog prijema.

**Član 34**

Odluka po prigovoru/ reklamaciji potrošača donosi se u pismenoj formi i dostavlja se potrošaču najkasnije u roku od osam (8) dana od prijema reklamacije.

**Član 35**

Ukoliko A1 odbije prigovor/reklamaciju potrošača, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

**VI OSTALE ODREDBE****Član 36**

Lica navedena u članu 2. ovog Pravilnika odgovorna su za njegovo sprovođenje.

U slučaju kršenja odredaba ovog Pravilnika lica iz člana 2. ovog Pravilnika podležu disciplinskoj i materijalnoj odgovornosti.

**Član 37**

Izmene i dopune ovog Pravilnika vrše se po istom postupku koji važi za njegovo donošenje.

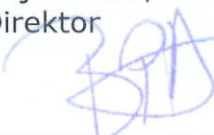
**Član 38**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i počinje da se primenjuje od 20.12.2021. godine.

U Beogradu 10.12.2021.

Za A1 Srbija d.o.o. Beograd

  
Dejan Turk,  
Direktor

  
Branka Pudrlja Durbaba,  
Glavni direktor za tržište

