

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 002/14, 006/14, 043/15, 070/17, 067/19), direktor Hard Mont doo, sa sjedištem na adresi Arh. Milana Popovića br.7 , Podgorica, PIB 02392674, koje zastupa izvršni direktor Nebojša Đaćić dana 01.01.2022.godine donosi:

PRAVILNIK O POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA NA PROIZVOD KUPLJEN PREKO HARD MONT WEBSHOP-A I NAČINU OSTVARIVANJA PRAVA POTROŠAČA NA ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG PREKO WEB SHOP-A

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se uslovi i način rješavanja reklamacija potrošača na nedostatke proizvoda prodatih putem interneta, odnosno web shopa Hard Mont, radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodane i isporučene robe po ugovoru, prava potrošača na odustanak od ugovora, kao i druga pitanja od značaja za rješavanje reklamacije i zaštitu potrošača.

Član 2.

Značenja pojedinih izraza upotrebljenih u ovom Pravilniku:

- „potrošač” je fizičko lice koje na tržištu pribavlja proizvod kompanije Hard Mont doo u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti, tj.radi zadovoljavanja ličnih potreba
- „proizvod” je pokretna stvar koju Hard Mont MP doo stavlja u promet u okviru svoje poslovne djelatnosti za potrebe potrošača, izuzev stvari koje su prodane u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona;
- „osoba ovlašćena za prijem reklamacija” je lice zaposleno u Hard Mont doo, koje po opisu svog radnog mjesta zaduženo za prijem reklamacije;
- „osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija” je lice zaposleno kod Hard Mont doo, koje po opisu svog radnog mjesta odgovorno za rješavanje reklamacija;

Član 3.

Hard Mont doo prodaje proizvode na malo potrošačima putem interneta, odnosno web shop-a na način brige o pravima potrošača na zaštitu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Hard Mont doo obezbjeđuje primjenu ovog Pravilnika u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima i drugih važećih zakona i drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, trgovina i evidentiranje prometa.

II POSEBNA PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA I HARD MONT DOO

Član 4.

U skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa potrošača Hard Mont doo preporučuje potrošaču da se pridržava deklaracije, tj. uputstva za upotrebu proizvoda, kako bi se mogla iskazati svojstva koji proizvod ima za redovnu ili naročitu upotrebu, u skladu sa deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu.

član 5.

Potrošač ima pravo da od Hard Mont doo dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim karakteristikama proizvoda, poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sjedišta i broju telefona, prodajnoj cijeni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu i roku izjavljivanja reklamacije Hard Mont doo, kao prodavcu, a naročito o mjestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti proizvoda, kao i sva druga obavještenja u skladu sa članom 57. Zakona o zaštiti potrošača.

Informacije iz stava I. ovog člana potrošač može dobiti na jedan od sledećih načina:

1. usmeno putem telefona pozivanjem broja 067/202-840 radnim danom od 09 do 16 časova,
2. pisanim putem dostavljanjem upita na adresu za prijem pošte Hard Mont doo, Arh. Milana Popovića br.7, Podgorica
3. elektronskim putem, slanjem upita na e-mail adresu office@hardmont.me .

Član 6.

Ako Hard Mont doo stavlja na tržište proizvod sa nedostatkom, po sniženoj cijeni, dužna je da taj proizvod izdvoji od ostalih proizvoda na web shop-u i da upozori potrošače na postojeće nedostatke.

Na proizvodima iz stava I. ovog člana Hard Mont doo je dužan da istakne jasno i vidljivo obavještenje o nedostacima na proizvodima, sniženoj cijeni i upozorenju da za nedostatke koji su navedeni ne snosi odgovornost.

Ili POJAM I POSTUPAK REKLAMACIJE

član 7.

Saobraznost proizvoda ugovoru postoji:

1. ako proizvod odgovara opisu, koji je dao Hard Mont doo,
2. ako proizvod ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Hard Mont doo ili mu je morala biti poznata u vrijeme zaključenja ugovora,
3. ako proizvod ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu proizvoda iste vrste,
4. ako proizvod po funkcionalnosti i kvalitetu odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima proizvoda date od strane Hard Mont doo, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili se nalazi na ambalaži proizvoda.

Reklamacijom u smislu ovog Pravilnika se smatra postojanje nesaobraznosti sa svojstvima proizvoda, koja su navedena u pripadajućoj deklaraciji, a koje je potrošač primjetio i o istoj obavijestio Hard Mont doo.

član 8.

Reklamacija se može izjaviti za sve proizvode, koji se prodaju preko Hard Mont web shop-a .

Reklamacijama podliježu i proizvodi kupljeni na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

Reklamaciji zbog nedostatka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom „roba sa nedostatkom“.

član 9.

Potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju Hard Mont doo zbog pogrešno obračunate cijene, kao i zbog nesaobraznosti proizvoda ugovoru.

Potrošač ima pravo da u zahtjevu za otklanjanje nesaobraznosti proizvoda ugovoru, zahtijeva sledeće: zamjenu robe za drugu robu, raskid ugovora i vraćanje sredstava uz povrat kupljene robe Hard Mont doo ili umanjenje cijene.

Potrošač je dužan da se pridržava uputstava iz deklaracije u pogledu namjenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i slično.

Ako se nesaobraznost na kupljenom proizvodu pojavi u prvih 6 (šest) mjeseci od datuma kupovine pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom proizvoda i prirodom određene nesaobraznosti, i u tom roku je Hard Mont doo dužan da dokazuje saobraznost proizvoda ugovoru. U tom slučaju potrošač ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni zamjenom, odgovarajućim umanjnjem cijene ili raskidom ugovora uz vraćanje kupljenog proizvoda.

Ako se nesaobraznost proizvoda ugovoru pojavi posle 6 (šest) mjeseci od datuma prelaska rizika na potrošača teret dokazivanja nesaobraznosti proizvoda ugovoru je na potrošaču. U tom slučaju, potrošač ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni zamjenom, odgovarajućim umanjnjem cijene ili da raskine ugovor uz vraćanje kupljene robe.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost proizvoda neznatna.

član 10.

Prilikom podnošenja zahtjeva za reklamaciju potrošač je dužan da:

1. reklamirani proizvod dostavi zajedno sa dokazom o kupovini;
2. dostavi dva primjerka popunjenog reklamacionog lista u okviru kojeg se nalazi i nalog za ispravku

Obrazac reklamacionog lista za proizvod kupljen putem web shop-a predstavlja Prilog 2. ovog Pravilnika. Potrošač kao dokaz o kupovini iz stava I. tačke I. ovog člana može dostaviti račun-otpremnicu, kopiju računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga posjeduje (na primjer broj porudžbine).

Nemogućnost potrošača da dostavi Hard Mont MP doo ambalažu proizvoda ne može biti uslov za rješavanje reklamacije.

Potrošač reklamaciju na proizvod kupljen preko Hard Mont web shop-a može izvršiti na jedan od sledećih načina:

1. pisanim putem dostavljanjem reklamacije na adresu za prijem pošte Arh. Milana Popovića br.7, Hard Mont doo
2. elektronskim putem, slanjem na e-mail adresu office@hardmont.me

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili uslijed fizičko-hemijskih oštećenja pri upotrebi proizvoda ili uslijed nepravilnog održavanja proizvoda ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa stavom 3. ovog člana.

član 11.

Hard Mont doo vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 godine od dana podnošenja reklamacije potrošača. Hard Mont doo potrošaču izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u dva primjerka, i to jedan primjerak za potrošača i jedan primjerak za osobu ovlašćenu za prijem reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o proizvodu, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtjevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primjerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rješavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, saglasnost potrošača za produžavanje roka i napomene.

Osoba ovlašćena za prijem reklamacija 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. Osoba ovlašćena za prijem reklamacija prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obavještava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije. Obavještenje o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama je odštampan uz ovaj Pravilnik i čini njegov sastavni dio (Prilog 1).

Osoba ovlašćena za prijem reklamacija je dužna da primi reklamaciju i istu odmah proslijedi osobi odgovornoj za rešavanje reklamacija koja odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka.

član 12.

Hard Mont doo je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor Hard Mont doo na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtjevu potrošača i konkretan prijedlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od 8 dana.

Ukoliko potrošač u reklamacionom listu navede netačne podatke o adresi ili broju telefona i zbog toga Hard Mont doo ne bude u mogućnosti da ga obavijesti o odgovoru na reklamaciju ili ne bude u mogućnosti da završi reklamacioni postupak u zakonskom roku, Hard Mont doo se neće smatrati odgovornim za prekoračenje roka.

Ukoliko Hard Mont doo iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtjevu potrošača u navedenom roku, dužan je da o produženju roka za rješavanje reklamacije obavijesti potrošača i navede rok u kome će ga riješiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciju primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rješavanje reklamacija moguće je samo jednom.

član 13.

Reklamaciju rješava osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija.

Osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija ispituje reklamaciju, vrši prijedlog proizvoda, koji je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Kada osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtjevu potrošača i daje mu konkretan prijedlog i rok za rješavanje reklamacije.

Kada rješavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, osoba ovlašćena za rješavanje reklamacije obavještava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obavještavanjem o odgovoru.

član 14.

Ako osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija ne može da utvrdi opravdanost reklamacije i postupi po njoj, on reklamaciju bez odlaganja prosleđuje na rješavanje komisiji za reklamacije, koju čine tri člana koje imenuje direktor Hard Mont doo.

Osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija dostavlja komisiji za reklamacije: reklamacioni list, račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa članom 10. stav 3. ovog Pravilnika, pisanu potvrdu o prijemu reklamacije i proizvod, koji je predmet reklamacije, kao i drugu odgovarajuću dokumentaciju koja je potrebna za rješavanje reklamacije.

Komisija za reklamacije ispituje reklamaciju, vrši pregled proizvoda, koji je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamacije.

Za potrebe donošenja odluke o reklamaciji, komisija za reklamacije pribavlja stručni nalaz i mišljenje o proizvodu koji je predmet reklamacije od akreditovane laboratorije sa kojom Hard Mont doo poslovno saraduje, osim kada zbog posebno opravdanih okolnosti pribavljanje stručnog nalaza i mišljenja nije neophodno ili izvodljivo.

Kada komisija za reklamaciju utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtjevu potrošača i daje mu konkretan prijedlog i rok za rješavanje reklamacije, i o tome ga obavještava dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obavještavanjem o odgovoru.

član 15.

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i uzimajući u obzir karakter proizvoda, osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije može doneti sledeće odluke:

1. Ukoliko osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije donese odluku da je reklamacija osnovana i da potrošač ima pravo da zamijeni kupljeni proizvod za drugi, potrošač će u odgovoru na reklamaciju biti obaviješten o odluci Hard Mont doo i zamjenski proizvod će potrošaču biti poslat na adresu naznačenu u reklamacionom zahtjevu/listu.

2. U slučaju da osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije donese odluku da je reklamacija osnovana i da potrošač ima pravo na raskid ugovora i povrat sredstava, potrošač će u odgovoru na reklamaciju biti obaviješten da će mu sredstva biti vraćena. Potrošaču koji je plaćanje izvršio platnom karticom, povrat sredstava će biti izvršen na račun sa kojeg je Hard Mont doo primio uplatu. Potrošaču koji nema otvoren tekući račun, povrat sredstava će se izvršiti izdavanjem naloga za povrat sredstava, poštanskom uputnicom. Potrošač koji plaćanje nije izvršio platnom karticom, a želi da mu se sredstva vrate preko tekućeg računa, broj tekućeg računa dostavlja preko mail adrese office@hardmont.me zajedno sa brojem porudžbine. Hard Mont doo će u zakonskom roku za rješavanje reklamacije uputiti sredstva na vraćanje potrošaču, a konačan rok u kome će sredstva biti vraćena i raspoloživa potrošaču zavisi od politike poslovanja banke ili poštanskog operatera.

3. Ukoliko osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije donese odluku da je reklamacija osnovana i da potrošač ima pravo na umanjenje cijene kupljenog proizvoda, potrošač će biti obaviješten o iznosu za koji se umanjuje cijena u odgovoru na reklamaciju uz vraćanje reklamiranog proizvoda. Potrošaču koji je plaćanje izvršio platnom karticom, povrat sredstava će biti izvršen na račun sa kojeg je Hard Mont doo primio uplatu. Potrošaču koji nema otvoren tekući račun, povrat sredstava će se izvršiti izdavanjem naloga za povrat sredstava, poštanskom uputnicom. Potrošač koji plaćanje nije izvršio platnom karticom, a želi da mu se sredstva vrate preko tekućeg računa, broj tekućeg računa dostavlja preko mail adrese office@hardmont.me zajedno sa brojem porudžbine. Hard Mont doo će u zakonskom roku za rješavanje reklamacije uputiti sredstva na vraćanje potrošaču, a konačan rok u kome će sredstva biti vraćena i raspoloživa potrošaču zavisi od politike poslovanja banke ili poštanskog operatera.

član 16.

Kada potrošač odbije prijedlog rješavanja reklamacije, osoba ovlašćena za rješavanje reklamacije, odnosno komisija za reklamacije će, u skladu sa zakonom i drugim propisima, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem nađe najbolji način rješavanja reklamacije.

član 17.

Kada osoba ovlaštena za rješavanje reklamacije, odnosno komisija za reklamacije utvrdi da je protekao rok za reklamaciju ili da reklamacija nije opravdana, o tome obavještava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja reklamacije i usmenim obavještavanjem o odgovoru.

Potrošaču se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Osoba ovlaštena za rješavanje reklamacije, odnosno komisija za reklamacije ovlašćeni su da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na proizvodu nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostataka uslijed nepridržavanja zahtjeva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu proizvoda.

Nemogućnost potrošača da dostavi Hard Mont doo ambalažu proizvoda ne može biti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Osoba ovlaštena za rješavanje reklamacije, odnosno komisija za reklamacije će preporučenom poštom dostaviti proizvod na kućnu adresu potrošača.

Ukoliko potrošač iz bilo kog razloga, odbije uručenje reklamiranog proizvoda, Hard Mont doo će isti proizvod čuvati 30 dana od datuma kada je pokušano uručenje, nakon čega će isti dati na rashod.

član 18.

Hard Mont doo postupa u skladu sa odlukom, prijedlogom i rokom za rješavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

član 19.

Troškovi koji nastanu na osnovu reklamacije padaju na teret Hard Mont doo.

član 20.

Hard Mont doo je odgovoran za nesaobraznost proizvoda koja se pojavi za vrijeme roka upotrebe kupljenog proizvoda, a najduže u roku od 2 godine od dana prelaska rizika na potrošača. Istekom roka iz prethodnog stava potrošač gubi pravo na reklamaciju.

član 21.

Riješene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom službi zaduženoj za knjigovodstvo i računovodstvo Hard Mont doo.

IV ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU

član 22.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno od proizvoda kupljenog preko web shop-a, potpisivanjem izjave o odustanku koja je dostupna na web shop-u, odakle je potrošač može preuzeti i koja predstavlja Prilog 3.ovog Pravilnika.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan prostorija izjavom o odustanku od ugovora, ukoliko je poslata Hard Mont doo u roku od 14 dana od dana kada je proizvod dospio u državinu potrošača, odnosno trećeg lica, koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Potrošač šalje Hard Mont doo izjavu o odustanku bez navođenja razloga.

Izjava o odustanku od ugovora se dostavlja na mail adresu: office@hardmont.me ili na adresu za prijem pošte Hard Mont doo: Arh. Milana Popovića br.7, Podgorica, dok se proizvod vraća isključivo na adresu za prijem pošte Hard Mont doo: Arh. Milana Popovića br.7, Podgorica.

Proizvod koji se vraća, mora biti nekorišćen, neoštećen i u originalnoj ambalaži i uz proizvod mora biti priložen originalni račun — otpremnica i potpisom potrošača snabdjevena izjava o odustanku od ugovora.

Ukoliko potrošač odvojeno šalje izjavu o odustanku i proizvod, koji se vraća, potrošač je dužan da vrati proizvod Hard Mont doo bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku pri čemu potrošač snosi direktne troškove vraćanja proizvoda.

Kada potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze predviđene Zakonom o zaštiti potrošača.

Hard Mont doo je dužan da bez odlaganja izvrši povrat uplata, koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije od 14 dana od dana kada je primio izjavu potrošača o odustanku.

Hard Mont doo može da odloži povraćaj sredstava iz prethodnog stava, dok ne dobije proizvod koji se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je proizvod poslao Hard Mont doo, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Povrat sredstava iz prethodna dva stava ovog člana se vrši na sledeći način:

- Potrošaču koji je plaćanje izvršio platnom karticom, povrat sredstava će biti izvršen na račun sa kojeg je Hard Mont primio uplatu. Potrošaču koji nema otvoren tekući račun, povrat sredstava će se izvršiti izdavanjem naloga za povrat sredstava, poštanskom uputnicom. Potrošač koji plaćanje nije izvršio platnom karticom, a želi da mu se sredstva vrate preko tekućeg računa, broj tekućeg računa dostavlja preko mail adrese: office@hardmont.me zajedno sa brojem porudžbine.

V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

član 23.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika se vrše po postupku njegovog donošenja.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom shodno će se primjenjivati relevantne odredbe Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

član 24.

Ovaj Pravilnik kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici www.hardmont.me

član 25.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i počinje da se primenjuje od 01.01.2022.godine.

U Pogorici, dana 01.01.2022.godine

Za Hard Mont doo

Direktor: Nebojša Đaćić

