

Na osnovu člana 58. u vezi sa čl. 54. i 56. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS br. 62/2014), odredaba Zakona o privrednim društvima („Sl. glasnik RS 36/011 i 99/2011), i čl.36. st.1. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenju usluga u prometu robe i inspekcijском nadzoru („SL.glasnik RS br.30/96,20/97,46/98,34/01,80/02, generalni direktor „AURA“ d.o.o. Niš, Mila Litvinjenko (u daljem tekstu: prodavac), dana 31.07.2017.godine donosi sledeći

## P R A V I L N I K

### O USLOVIMA, POSTUPANJU I NAČINU REŠAVANJA PO REKLAMACIJI POTROŠAČA

#### Član 1.

Ovim pravilnikom se uređuju:

- prava i obaveze potrošača, odnosno korisnika usluga (u daljem tekstu: kupac) i prodavca iz ugovora o prodaji robe, odnosno pružanja usluga,
- uslovi, način i postupak rešavanja po reklamaciji u slučaju nesaobraznosti ili nedostatke prodane ili isporučene robe, odnosno proizvoda ili pružene usluge,
- druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača (kupaca) i rešavanju reklamacija.

#### Član 2.

Potrošač ili korisnik usluga (u daljem tekstu: kupac) u smislu ovog pravilnika, jeste fizičko ili pravno lice koje pribavlja, odnosno kupuje robu, odnosno proizvode, ili koristi usluge prodavca.

Prodavac ili pružalac usluga u smislu ovog pravilnika je pravno lice koje prodaje robu koju je sam proizveo ili pruža usluge šminkanja svojim proizvodima, iz svoje osnovne registrovane delatnosti.

Roba, proizvod u smislu ovog pravilnika je pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima (kupcima) i koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje registrovane poslovne delatnosti, osim stvari koja je prodana po sili zakona ili u izvršnom postupku.

Pružene usluge (uslužne aktivnosti) su aktivnosti, korisnosti ili satisfakcije koje se nude na prodaju ili pružaju u vezi sa prodajom proizvoda. To su odnosi između između proizvođača i potrošača. Usluge su i performanse koje jedan učesnik može ponuditi drugom, neopipljive su i ne rezultiraju vlasništvom, ali ostvaruju razmenski odnos između prodavca i kupca, kome je prethodio njihov dogovor.

Reči: potrošač, korisnik usluga i kupac u tekstu ovog pravilnika imaju identično značenje.

Reči: prodavac i pružalac usluga u smislu predmeta ovog pravilnika imaju identično značenje.

Reči: roba, proizvod, pružena usluga u smislu predmeta ovog pravilnika imaju identično značenje.

#### Član 3.

Potrošač, korisnik usluga ili kupac ima pravo na pravnu sigurnost i informisanost u okviru obaveza i mogućnosti Prodavca da mu pruži informacije o vrsti robe koju prodaje, ceni, osnovnim osobinama ili sastavu robe, prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju i pravo na naknadu štete, zamenu proizvoda ili umanjenje cene, u skladu sa zakonom, drugim propisima i ovim pravilnikom.

#### Član 4.

Potrošač, kupac, odnosno korisnik usluga ima pravo da od Prodavca dobije tačne, jasne i potpune

informacije o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe koju želi da kupi, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu reklamacije, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i ovim pravilnikom.

Potrošač (kupac) mora biti nedvosmisleno obavešten o obimu, uslovima, postupku i načinu reklamacije robe ili usluga, gde se i kome podnosi zahtev-reklamacija.

#### Član 5.

Potrošač (kupac) ima pravo da se lično u prodajnom objektu, pozivanjem prodavca telefonom ili upitom preko elektronske pošte (email) Prodavca informiše o svojim pravima.

Adresu elektronske pošte (email) za kontakt Prodavac objavljuje na svojoj internet stranici : [www.aura.co.rs](http://www.aura.co.rs).

#### Član 6.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robu nastao njegovom krivicom, usled pada, izloženosti ekstremnim visokim ili niskim temperaturama, dejstvu vlage, nepoštovanja uputstva za upotrebu, čuvanjem i korišćenjem koje nije u skladu sa preporukama prodavca, ako nije poštovao posebna dermatološka upozorenja i upozorenja o neophodnim alergijskim probama i testiranju na sastojke proizvoda, ako je koristio proizvod s isteklim rokom trajanja i ako ne sačuva račun, fiskalni račun, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren platni ili tekući račun i sa koga je izvršeno plaćanje.

#### Član 7.

Prilikom prodaje robe, proizvoda ili pri pružanju usluga, Prodavac ne sme da nastupa na način koji predstavlja nepošteno i obmanjujuće poslovanje. Prodavac ne sme obmanjivati potrošače (kupce) tako što im daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije, kao i da potrošačima ne pruža podatke vezane za stvarna svojstva i karakteristike robe, odnosno proizvoda ili usluge.

Prodavac je dužan da obezbedi prodaju robe, odnosno proizvoda ili usluga pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače (kupce). Sva roba, odnosno proizvodi moraju biti propisno deklarisani, i Prodavac ne može menjati podatke na deklaraciji.

Prodavac prodaje robu u skladu sa propisima koji se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača (kupca).

#### Član 8.

Potrošaču se roba, odnosno proizvod mora propisno upakovati, ako nije u originalnoj ambalaži.

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvim proizvodima mora da stoji oznaka da nisu namenjeni prodaji: „uzorak“, „gratis“, „nije na prodaju“ i sl.

#### Član 9.

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda koja je postojala u času prelaska rizika na kupca, bez obzira da li je za nesaobraznost znao.

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe, odnosno proizvoda koji se pojavi i posle prelaska rizika na potrošača (kupca), ako potiče od uzorka koji je postojao pre kupovine.

Prodavac odgovara za nesaobraznost koju je potrošač (kupac) mogao lako opaziti, ako je izjavio da je roba, odnosno proizvod saobrazan ugovoru.

#### Član 10.

Prodavac nije odgovoran za nesaobraznost ako je u času kupovine potrošaču (kupcu) bilo poznato, ili mu nije moglo ostati nepoznato, da proizvod nije saobrazan ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač (kupac).

Prodavac – vršilac usluge, ne pruža usluge šminkanja proizvodima drugih brendova, već isključivo svojim proizvodima.

Izuzetno, na izričit zahtev kupca – primaoca usluge, prodavac može, zbog kupčevih zdravstvenih razloga, da upotrebi neki proizvod drugog proizvođača, ali u tom slučaju prodavac - pružalac usluga, u slučaju reklamacije odgovara samo za upotrebljene proizvode iz sopstvenog asortimana i kozmetički efekat koji oni proizvedu.

Upotreba drugih brendova pri pružanju usluge šminkanja se mora precizirati prethodnim dogovorom kupca i podavca (član 18. Pravilnika).

#### Član 11.

Kupac može podneti reklamaciju na proizvod ili uslugu: prodavcu od koga je kupio robu (bez obzira da li se radi o veleprodajnom ili maloprodajnom objektu), ili direktno proizvođaču.

Reklamacija se može uputiti proizvođaču putem pisanog obaveštenja, odnosno popunjavanjem reklamacionog lista ili elektronskim putem, takođe popunjavanjem reklamacionog lista.

Uložene reklamacije bez popunjenog reklamacionog lista ili neblagovremene reklamacije se neće razmatrati i o tome će se obavestiti kupac, odmah po saznanju da želi da uloži reklamaciju.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na prodatu robu ili uslugu, uz račun o kupovini, u radnji u kojoj je roba, proizvod ili usluga kupljena (prodana), pod uslovom da zahtev za reklamaciju podnese čim otkrije nedostatke na robi, ili najkasnije u roku od 6 meseci od dana kupovine.

#### Član 12.

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu (ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije), odnosno saopšti broj pod kojim je reklamacija zavedena, kao i datum kada je primljena.

#### Član 13.

Ukoliko je proizvod (roba) kupljena u prodajnom objektu koji nije u vlasništvu proizvođača, poslovođa u prodajnom objektu, ili drugo ovlašćeno lice, dužan je da neposredno po saopštenoj reklamaciji potrošača proveri da li je proizvod - roba zaista kupljena u objektu u kojem se vrši reklamacija, da li je reklamacija upućena blagovremeno, tj. da li je prošlo više od 6 meseci od dana kupovine, kao i da li je nedostatak na robi nastao krivicom kupca..

Ukoliko poslovođa, ili drugo ovlašćeno lice, utvrdi da nisu ispunjeni navedeni uslovi iz stava 1. ovog člana, saopštava kupcu da nema pravo na reklamaciju.

#### Član 14.

Potrošač - kupac može da zaključi ugovor o kupoprodaji i na daljinu (putem online porudžbine).

Prilikom korišćenja prava na reklamaciju robe kupljene na daljinu, potrošač će elektronski proslediti prodavcu uredno popunjen reklamacioni list, a reklamirani proizvod će vratiti prodavcu najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao prodavcu izjavu o odustanku.

Dalji postupak odlučivanja prodavca po reklamaciji je identičan postupku koji se sprovodi kada je roba kupljena u prodajnom objektu.

#### Član 15.

Potrošač može u roku od 14 dana od dana dostave proizvoda - robe da odustane od kupovine obavljene putem online porudžbine, odnosno od ugovora zaključenog na daljinu i to bez obaveze da obrazlaže svoju odluku i bez dodatnih troškova, osim troškova povraćaja robe. Potrebno je da potpiše izjavu o odustanku i da istu dostavi prodavcu, a proizvod od čije kupovine odustaje mora da vrati prodavcu najkasnije u roku od 14 dana računajući od dana kada je poslao izjavu o odustanku.

Prodavac bez odlaganja obaveštava kupca da je primio izjavu o odustanku.

Prodavac je dužan da kupcu izvrši povraćaj uplate koju je primio od kupca, osim stvarnih troškova koji prate povraćaj robe, a sve u roku od 14 dana računajući od dana prijema izjave o odustanku.

#### Član 16.

Kod kupovine u prodajnim objektima, ukoliko poslovođa, ili drugo ovlašćeno lice u prodajnom objektu utvrdi da su ispunjeni svi uslovi za podnošenje reklamacije i da nedostatak ili oštećenje na robi nije nastao krivicom kupca, robu sa nedostatkom zamenjuje novom robom, o tome sačinjava zapisnik koji dostavlja proizvođaču od koga je kupio robu (proizvod).

Zapisnik poslovođe ili drugog ovlašćenog lica treba da sadrži osim potpisa poslovođe i potrošača i datum reklamacije, podatke o prodajnom objektu u kome se reklamacija vrši, broj i datum računa koji je izdat prilikom kupovine robe, podatke o robi koja je predmet reklamacije, i, lične podatke o potrošaču, uz konstataciju:

- da je proizvod sa nedostatkom ili oštećen, zamenjen za nov i ispravan
- da je izvršen povraćaj kupoprodajne cene potrošaču, sastavljajući istovremeno nalog za ispravku (Obrazac NI), po propisima o fiskalnim kasama, ili
- da je potrošač pristao na umanjenje cene kupljenog (prodatog) proizvoda.

Postupak reklamacije se primenjuje na isti način bez obzira gde je kupac kupio proizvod (ili izvršio uslugu): direktno od proizvođača (u prodajnom objektu ili kupovinom na daljinu) ili u drugom prodajnom (uslužnom) objektu.

Kada je kupac proizvod kupio u prodajnom objektu koje nije u vlasništvu proizvođača, kupac ulaže reklamaciju tamo gde je kupio proizvod.

Ukoliko poslovođa ili drugo ovlašćeno lice prodavnice utvrdi da je zahtev za reklamaciju opravdan i da se ispunjeni svi uslovi za podnošenje reklamacije, može da kupcu zameni reklamirani proizvod,

a da posle toga zahteva od proizvođača da mu nadoknadi reklamirani proizvod, uz povraćaj reklamiranog proizvoda i uredno popunjen reklamacioni list.

Ukoliko se kupac obrati za reklamaciju direktno proizvođaču, dužan je da dostavi proizvođaču potpisan i overen zapisnik koji su sačinili kupac i poslovođa ili drugo ovlašćeno lice objekta u kome je reklamirani proizvod kupljen, reklamirani proizvod i dokaz o kupovini.

#### Član 17.

Kada je reklamacija upućena direktno proizvođaču, po prispeću reklamacije, ovlašćeno lice proizvođača je dužno da uredno zaprimi reklamaciju, unese sve neophodne podatke i popuni potvrdu o prijemu reklamacije, kao i da notira da li je uz pristiglu reklamaciju kupac vratio i reklamirani proizvod.

Ukoliko kupac nije vratio reklamirani proizvod, pre izjašnjavanja na navode iz reklamacije, proizvođač će zatražiti od kupca da, najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema reklamacije, vrati reklamirani proizvod proizvođaču.

Proizvođač je dužan da se izjasni na navode iz pisane reklamacije – prigovora, i da najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije obavesti potrošača o svojoj odluci.

Ukoliko je reklamacija opravdana i zahtev kupca osnovan, ovlašćeno lice za rešavanje reklamacija će uz pisani odgovor podnosiocu reklamacije – kupcu, udovoljiti na jedan od tri načina:

- zamenom proizvoda za nov i ispravan, ili,
- povraćajem plaćene kupoprodajne cene uz obavezu kupca da reklamirani proizvod vrati, ili,
- umanjenjem cene kupljenog proizvoda.

Ukoliko reklamacija kupca nije opravdana i zahtev je neosnovan, ovlašćeno lice za rešavanje reklamacija će odbiti zahtev kupca, o tome ga obavestiti, kao i o razlozima za odbijanje reklamacije, i vratiće mu preporučenom pošiljkom reklamirani proizvod na kućnu adresu.

#### Član 18.

Reklamacije potrošača na pružene usluge rešavaju se na isti način i pod istim uslovima kao i reklamacije na prodatu robu.

Prodavac, kao pružalac usluga se obavezuje da usluge šminkanja pruži kupcu šminkajući kupca (primaoca usluga) isključivo proizvodima koje je sam proizveo, u svemu prema pravilima struke, poštujući u potpunosti sanitarne, higijenske i zdravstvene zahteve koje ta vrsta delatnosti i usluga zahteva, koristeći pribor koji takođe ispunjava sve higijenske i sanitarne zahteve (čiste četke, sunđer i sl.), a u svemu prema prethodno postignutom dogovoru s kupcem, kao primaocem usluga.

Prethodni dogovor kupca i prodavca je usklađivanje senzibiliteta kupca i prodavca, njihov dogovor oko stila šminkanja obzirom na priliku za koju se vrši usluga šminkanja, saglasnost u vezi proizvoda koji će se upotrebiti prilikom šminkanja, tretman i način upotrebe tih proizvoda, i sl.

Prodavac ne snosi odgovornost za nezadovoljstvo kupca (primaoca usluga) pruženom uslugom ukoliko su njegova subjektivna očekivanja nerealna, nemoguća ili neizvodljiva, iako je u svemu ispoštovan prethodni dogovor kupca i prodavca u pružanju usluga ili ukoliko u toku šminkanja kupac izmeni zahtev ili odstupi od prethodnog dogovora (promena stila, promena boja i sl).

Kupca ima pravo da uputi reklamaciju koja se odnosi na tretman prilikom šminkanja, čistoću

prostora i pribora koji je korišćen prilikom šminkanja.

Ukoliko je reklamacija na uslugu opravdana, korisnik usluge – potrošač ima pravo na otklanjanje nedostataka u izvršenju usluge, vraćanje plaćenog iznosa, ili na smanjenje srazmerno nedostatku izvršene usluge.

#### Član 19.

Obrazac za reklamaciju i Izjava o odustanku od kupovine su sastavni delovi ovog pravilnika.

Elektronski obrazac za reklamaciju, kupac – potrošač ili korisnik usluge može preuzeti sa internet strane.

Obrazac reklamacije se sačinjava u tri primerka i to: jedan za kupca, drugi za prodavca i treći za proizvođača. Reklamacije se uredno upisuju u knjigu reklamacija koju vodi prodavac, odnosno proizvođač.

Izjava o odustanku od kupovine se sačinjava u dva identična primerka od kojih jedan za prodavca a jedan ostaje kupcu.

Upotrebljeni obrasci reklamacija i Izjava o odustanku od kupovine se arhiviraju i čuvaju 5 godina.

#### Član 20.

Za sve što nije predviđeno ovim pravilnikom, primenjivaće se odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Ništavost ili neizvršivost bilo koje odredbe ovog pravilnika neće uticati na valjanost i izvršivost ostalih odredaba koje će ostati na snazi.

Prodavac i kupac mogu sporazumno da rešavaju potrošačke sporove koji nastanu u vezi sa reklamacijama.

Ukoliko prodavac i potrošač (kupac) ne mogu da reše sporazumno potrošački spor, oni mogu rešavanje spora da povere nadležnom sudu.

#### Član 21.

Ovaj pravilnik, obrazac reklamacije i obrazac za odustanak od ugovora, kao isve njegove izmene i dopune, zajedno s obrascem reklamacija, objavljuju se na internet stranici prodavca i dostavljaju u sve prodajne - uslužne objekte prodavca gde će biti postavljeni na vidno mesto.

Pravilnik objaviti na internet stranici 01.08.2017.g.

Ovaj pravilnik stupa na snagu i primenjuje se osmog dana od dana objavljivanja na internet stranici prodavca.

U Nišu, 31.07.2017.g.

Mila Litvinjenko,  
generalni direktor

*Mila Litvinjenko*

