

Bengal doo Užice Broj: 01, Datum: 15.04.2026. godine Užice, ul. Međaj 2, 31102 Užice

Na osnovu člana 55. u vezi sa članom 80. stav 3. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021 dalje: Zakon), direktor privrednog društva **Bengal doo Užice**, sa sedištem u Užicu, ul. **Međaj 2, 31102 Užice, mb 21886777, PIB 113543043**, dana 15.04.2026. godine donosi prečišćen tekst:

PRAVILNIKA O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva **Bengal doo Užice**, sa sedištem u Užicu, ul. **Međaj 2** (dalje: Pružalac usluga), radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i isporučene robe po ugovoru, prava po osnovu izjavljene garancije i garantnog lista, i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu potrošača.

Značenje izraza

Član 2

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeća značenja:

- **"potrošač"** je fizičko lice koje pribavlja robu koju prodaje Prodavac, u svrhe koje nisu namenjene potrošačevoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva;
- **"roba"** je telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima, koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti, osim stvari koja je prodana u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona;
- **"ovlašćeno lice Prodavca"** je šef maloprodaje, smenovođa ili prodavac u prodajnom objektu koga ovlasti šef maloprodaje, odnosno prodavac u prodajnom objektu u kojem organizacijom poslova i sistematizacijom radnih mesta nije utvrđeno radno mesto šefa maloprodaje.

Primena u skladu sa zakonima i drugim propisima

Član 3

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

II. POSEBNA PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA I PRODAVCA

Pakovanje i prepakivanje robe

Član 4

Pakovanje i prepakivanje robe čini se na način kojim se obezbeđuje očuvanje saobraznosti, zdravstvene i higijenske ispravnosti, bezbednosti i kvaliteta robe. Potrošaču se roba ima propisno upakovati. Ako se na zahtev potrošača roba posebno pakuje, pakovanje se naplaćuje najviše do iznosa prodajne cene upotrebljenog materijala za pakovanje.

Izložbeni primerak i roba sa nedostatkom

Član 5

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

Deklaracija i uputstvo za upotrebu i održavanje proizvoda

Član 6

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 se mogla iskazati svojstva koja roba ima za redovnu ili naročitu upotrebu.

Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 7

Potrošač ima pravo da se lično u prodajnom objektu ili upitom preko elektronske pošte Prodavca obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom. Adresu elektronske pošte za kontakt koja glasi: **info@bengalhunting.com** Prodavac objavljuje na svojoj internet stranici i čini dostupnom potrošačima na drugi način. Prodavac na prodajnom mestu ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija.

III. IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE I EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Roba za koju se može izjaviti reklamacija

Član 8

Reklamacija se može izjaviti za svu robu u prodajnom objektu. Roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama podleže reklamaciji. Reklamaciji zbog nedostataka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom".

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 9

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom (**0607643067**), pisanim putem kao i elektronskim putem. Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da kao dokaz o kupovini dostavi na uvid račun ili fiskalni račun, 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 drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje. Uz reklamaciju, potrošač predočava, odnosno predaje robu koja je predmet reklamacije. Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije. Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Član 10

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva ih 2 (dve) godine od dana podnošenja reklamacija potrošača. Prodavac 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 primerka, i to jedan primerak za prodajni objekat i jedan primerak za potrošača. Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u dva oblika u obliku ukoričene knjige ili 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, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, saglasnost potrošača za produžavanje roka i napomene. 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, 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 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 deo (Prilog 1).

IV. REŠAVANJE REKLAMACIJA

Odgovor na reklamaciju

Član 11

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovara potrošaču 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 ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca

Član 12

O reklamaciji 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 odmah, ovlašćeno lice Prodavca obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju.

Prihvatanje reklamacije

Član 13

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, ovlašćeno lice Prodavca potrošaču može dati predlog za: otklanjanje nedostatka robe; zamenu robe sa nedostatkom za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (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 14

Kada potrošač primi odgovor prodavca na izjavljenu reklamaciju, potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca. Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, ovlašćeno lice Prodavca će, u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije. Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Neprihvatanje reklamacije

Član 15

Kada ovlašćeno lice Prodavca 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. Potrošaču se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije. Ovlašćeno lice Prodavca, ovlašćeni su da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na robi nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje. Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti. Ako potrošač nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili ličnog kontakta u roku od pet radnih dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, ovlašćeno lice Prodavca, će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu potrošača, odnosno na adresu koji Potrošač ostavi Prodavcu.

Ispunjenje zahteva i produženje roka

Član 16

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 koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Troškovi reklamacije

Član 17

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi:

- Ukoliko se radi o povratu novca ili zameni robe zbog nesaobraznosti proizvoda, troškove transporta snosi Trgovac (**Bengal doo**).
- Ukoliko potrošač - kupac podnese zahtev za reklamaciju zbog nesaobraznosti robe, preko kurirske službe **PostExpress**, sa kojim operaterom Prodavac ima zaključen ugovor, može da pošalje robu o trošku trgovca.
- Ukoliko je došlo do oštećenja pri transportu kurirska služba je zadužena da sačini zapisnik. Mi snosimo troškove transportu.
- Ukoliko se radi o želji kupca za zamenu proizvoda ili povratom novca, troškove transporta snosi kupac u slučaju odustanka od ugovora na daljinu, odnosno online kupovine u zakonskom roku od 14 dana.

Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi

Član 18

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom prodajnom objektu i službi zaduženoj za knjigovodstvo i računovodstvo.

V. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Objavljivanje i dostavljanje ovog pravilnika

Član 19

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca i dostavljaju u sve prodajne objekte Prodavca.

Prestanak važenja prethodnog pravilnika

Član 20

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaju da važe prethodno doneti Pravilnici o zaštiti potrošača i uslovima i načinu rešavanja reklamacija.

Stupanje na snagu

Član 21

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli poslodavca.

U Užicu,

dana 15.04. 2026. godine

Za Bengal doo Užice

Stefan Stanojević, direktor

