

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", br. 25/2006 i 88/2015) direktor Sono Medical doo, sa sjedištem na adresi Azize Šaćirbegović bb, 71000 Sarajevo ID 4200102400007 dr. Igor Kurjak dana 01.09.2021.godine donosi:

**PRAVILNIK O POSTUPKU RJEŠAVANJA REKLAMACIJA NA PROIZVOD KUPLJEN PREKO
WEB SHOP-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 CuraLife, 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 Sono Medical doo u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti, tj.radi zadovoljavanja ličnih potreba
- **„proizvod“** je pokretna stvar koju Sono Medical 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 ovlaštena za prijem reklamacija“** je lice zaposleno u Sono Medical doo, koje po opisu svog radnog mjesta zaduženo za prijem reklamacije;
- **„osoba ovlašćena za rješavanje reklamacija“** je lice zaposleno kod Sono Medical doo, koje po opisu svog radnog mjesta odgovorno za rješavanje reklamacija;

Član 3.

Sono Medical 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 i o ograničenjima u oblasti prometa lijekova i medicinskih sredstava putem interneta.

Sono Medical 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 SONO MEDICAL DOO

Član 4.

U skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa potrošača Sono Medical 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 Sono Medical 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 Sono Medical 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 13. Zakona o zaštiti potrošača.

Informacije iz stava 1. ovog člana potrošač može dobiti na jedan od slijedećih načina:

1. usmeno putem telefona pozivanjem broja 033 711 552 radnim danom od 09 do 16 sati,
2. pisanim putem dostavljanjem upita na adresu za prijem pošte Sono Medical doo Azize Šaćirbegović bb
3. elektronskim putem, slanjem upita na e-mail adresu info@curalife.ba

Član 6.

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

Na proizvodima iz stava 1. ovog člana Sono Medical 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.

III POJAM I POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 7.

Saobraznost proizvoda ugovoru postoji:

1. ako proizvod odgovara opisu, koji je dao Sono Medical doo,
2. ako proizvod ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Sono Medical doo ili mu je morala biti poznata u vreme zaključivanja 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 Sono Medical 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 primijetio i o istoj obavijestio Sono Medical doo.

Član 8.

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

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

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

Član 9.

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

Potrošač ima pravo da u zahtjevu za otklanjanje nesaobraznosti proizvoda ugovoru, zahtjeva slijedeće: zamjenu robe za drugu robu, raskid ugovora i vraćanje sredstava uz povrat kupljene Sono Medical 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 Sono Medical 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 poslije 6 (šest) meseci 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 zahteva 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 1.tačke 1.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 poseduje (na primjer brojnardžbe).

Nemogućnost potrošača da dostavi Sono Medical doo ambalažu proizvoda ne može biti uslov za rješavanje reklamacije.

Potrošač reklamaciju na proizvod kupljen preko CuraLife web shop-a može izvršiti na jedan od slijedećih načina:

1. pisanim putem dostavljanjem reklamacije na adresu za prijem pošte Azize Šaćirbegović bb,
2. elektronskim putem, slanjem na e-mail adresu info@curalife.ba

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

Član 11.

Sono Medical doo vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 godine od dana podnošenja reklamacije potrošača. Sono Medical 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 primerenom roku za rješavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rješavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rješavanje 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 pristank 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 rješavanje reklamacija koja odlučuje o reklamaciji radi daljeg vođenja postupka.

Član 12.

Sono Medical 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 Sono Medical doo na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtjevu potrošača i konkretan predlog i rok za rješavanje reklamacije koji ne može biti duži od 15 dana.

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

Ukoliko Sono Medical doo iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtjevu potrošača u navedenom roku, dužan je da o produženju roka za rešavanje 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 ovlaštena za rešavanje reklamacija.

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

Kada osoba ovlaštena za rješavanje reklamacija 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 rješavanje reklamacije.

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

Član 14.

Ako osoba ovlaštena za rješavanje reklamacija ne može da utvrdi opravdanost reklamacije i postupi po njoj, on reklamaciju bez odlaganja prosljeđuje na rješavanje komisiji za reklamacije, koju čine tri člana koje imenuje direktor Sono Medical doo.

Osoba ovlaštena 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 Sono Medical doo poslovno sarađuje, 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 ovlaštena za rješavanje reklamacija, odnosno komisija za reklamacije može doneti slijedeće odluke:

1. Ukoliko osoba ovlaštena 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 obavješten o odluci Sono Medical doo i zamjenski proizvod će potrošaču biti poslat na adresu naznačenu u reklamacionom zahtjevu/listu.

2. U slučaju da osoba ovlaštena 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 obavješten da će mu sredstva biti vraćena. Potrošaču koji je plaćanje izvršio platnom karticom, povrat sredstava će biti izvršen na račun sa kojeg je Sono Medical 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 raz@info@curalife.ba zajedno sa brojem narudžbe. Sono Medical 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 ovlaštena 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 obavješten 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 Sono Medical 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 info@curalife.ba zajedno sa brojem narudžbe. Sono Medical 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. Imajući u vidu karakter proizvoda Sono Medical doo nema mogućnost da ponudi potrošaču otklanjanje nesaobraznosti proizvoda opravkom.

Član 16.

Kada potrošač odbije predlog rješavanja reklamacije, osoba ovlaštena 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 ovlašteni su da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na proizvodu nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostataka usljed nepridržavanja zahtjeva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu proizvoda.

Nemogućnost potrošača da dostavi Sono Medical 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, Sono Medical doo će isti proizvod čuvati 30 dana od datuma kada je pokušano uručenje, nakon čega će isti dati na rashod.

Član 18.

Sono Medical doo postupa u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rješavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Član 19.

Troškovi koji nastanu na osnovu reklamacije padaju na teret Sono Medical doo.

Član 20.

Sono Medical 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 knjigovođstvo i računovodstvo Sono Medical 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 Sono Medical doo u roku od 14 dana od dana kada je proizvod dospjeo u posjed potrošača, odnosno trećeg lica, koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Potrošač šalje Sono Medical doo izjavu o odustanku bez navođenja razloga.

Izjava o odustanku od ugovora se dostavlja na mail adresu: info@curalife.ba ili na adresu za prijem pošte Sono Medical doo: Azize Šaćirbegović bb, 71000 Sarajevo, dok se proizvod vraća isključivo na adresu za prijem pošte Sono Medical doo: Azize Šaćirbegović bb, 71000 Sarajevo.

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

Ukoliko potrošač odvojeno šalje izjavu o odustanku i proizvod, koji se vraća, potrošač je dužan da vrati proizvod Sono Medical 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 propisane Zakonom o zaštiti potrošača.

Sono Medical 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 primila izjavu potrošača o odustanku.

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

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

- Potrošaču koji je plaćanje izvršio platnom karticom, povrat sredstava će biti izvršen na račun sa kojeg je Sono Medical 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: info@curalife.rs zajedno sa brojem narudžbe.

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 izmjene i dopune objavljuju se na internet stranici www.curalife.ba

Član 25.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i počinje da se primjenjuje od 01.09.2021.godine.

U Sarajevu, dana 01.09.2021.godine

Za Sono Medical doo

Direktor: dr. Igor Kurjak

MP

