

Retail Center

Retail Center d.o.o. Beograd, društvo sa ograničenom odgovornošću, sa sedištem u Ul. Bulevar Mihajla Pupina 85b, Novi Beograd, matični broj: 21333387 (u daljem tekstu: "**Društvo**"), u skladu sa važećom Odlukom o osnivanju Društva a u vezi sa članom 55. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021, u daljem tekstu: "**Zakon o zaštiti potrošača**") i Zakonom o privrednim društvima, donosi sledeću:

ODLUKU O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

IMAJUĆI U VIDU:

- A) Da je Društvo vlasnik tržnog centra – Mercator Centar Beograd, koji se nalazi u Ul. Bulevar umetnosti 4, Novi Beograd (u daljem tekstu: "**Centar**");
- B) Da Centar sprovodi razne marketinške akcije, u okviru kojih organizuje događaje, promocije, nagradne igre, nagradne konkurse i druge različite igre, deli poklone i pruža sve druge usluge u okviru svog poslovanja (u daljem tekstu: "**Usluge**" ili u jednini "**Usluga**");
- C) Da se posetioци Centra prilikom pružanja Usluga Centra mogu javiti u svojstvu potrošača (u daljem tekstu: "**Potrošači**" ili u jednini "**Potrošač**") u smislu Zakona o zaštiti potrošača;

ODLUČENO JE SLEDEĆE:

Predmet

Član 1

Ovom Odlukom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija Potrošača kod Društva u okviru pružanja Usluga Centra, kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu Potrošača.

Primena u skladu sa zakonima i drugim propisima

Član 2

Ova Odluka primenjuje se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o privrednim društvima i drugih važećih zakona i drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, privredno poslovanje i pravni položaj privrednih subjekata.

Obaveštavanje Potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 3

Društvo snosi zakonsku odgovornost za saobraznost Usluge, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Potrošač može da izjavi reklamaciju na pruženu Uslugu ovlašćenom licu za koje će se u smislu ove Odluke smatrati CONFLUENCE PROPERTY MANAGEMENT DOO BEOGRAD, Bulevar Mihajla Pupina br. 85b, MB 20550406, odnosno njegovi zaposleni ("**Ovlašćeno lice**").

Ovlašćeno lice obaveštava Potrošača na valjan način o obimu, uslovima, roku i načinu reklamacije Usluge, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi.

Retail Center

Ovlašćeno lice u Centru u kome se pružaju Usluge ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju Član 4

Potrošač može da izjavi reklamaciju na sledeći način:

- usmeno na info-pultu Centra, ili
- slanjem elektronske pošte na mail adresu: office@mpcproperties.rs

Da bi ostvario pravo na reklamaciju Potrošač je obavezan da kao dokaz dostavi na uvid dokument koji je validan dokaz u vezi sa pružanjem Usluge od strane Društva u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje. U suprotnom, Potrošač nema pravo na reklamaciju o čemu se Potrošač bez odlaganja obaveštava.

Evidencija o primljenim reklamacijama Član 5

Ovlašćeno lice vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 (dve) godine od dana podnošenja reklamacije Potrošača.

Ovlašćeno lice Potrošaču izdaje pisanu potvrdu u papirnom obliku ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, u zavisnosti od načina prijema reklamacije u skladu sa članom 4. ove Odluke, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Potvrda u papirnom obliku iz stava 2. ovog člana se popunjava u 2 (dva) primerka u slučaju da se reklamacija izjavljuje usmeno na info-pultu Centra, i to jedan primerak za Društvo i jedan primerak za Potrošača.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o Usluzi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru Potrošaču - odluka o reklamaciji (prihvatanje ili odbijanje reklamacije), datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio Potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, saglasnost Potrošača za produžavanje roka, podatke o prigovoru na odluku o reklamaciji i odluku po prigovoru, i napomene.

Rešavanje reklamacije Član 6

Ovlašćeno lice je dužno da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim putem u elektronskom ili papirnom obliku, odgovori Potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Retail Center

Ovlašćeno lice ispituje reklamaciju, razmatra predmet reklamacije, utvrđuje činjenice i donosi odluku o reklamaciji.

Kada Ovlašćeno lice utvrdi da je reklamacija opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu Potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Odgovor Ovlašćenog lica na reklamaciju Potrošača sadrži odluku da li prihvata ili odbija reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Kada Potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, Ovlašćeno lice će nastojati da sa Potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Ako utvrdi da reklamacija nije opravdana, ovlašćeno lice odbija reklamaciju i o tome obaveštava Potrošača dostavljanjem odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja reklamacije. Ako su nedostaci u pružanju Usluge nastali krivicom Potrošača, uključujući nepoštovanje pravila Centra, reklamacija nije opravdana.

Prigovor protiv odluke o odbijanju reklamacije **Član 7**

Protiv odluke o odbijanju reklamacije Potrošač može izjaviti prigovor, u roku od osam dana od dana prijema odluke.

O prigovoru iz stava 1. ovog člana odluke rešava Ovlašćeno lice, u roku od osam dana od dana prijema prigovora.

Ovlašćeno lice obaveštava Potrošača o odluci o prigovoru pisanim putem u elektronskom ili papirnom obliku, bez odlaganja.

Prihvatanje reklamacije **Član 8**

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, Ovlašćeno lice Potrošaču može dati predlog za izvršenje saobrazne Usluge, odnosno ako je izvršenje saobrazne Usluge nemoguće ili protivpravno ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za Društvo, predložiće drugi vid otklanjanja nedostataka.

Postupanje u slučaju kada Potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije **Član 9**

Kada Potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, Ovlašćeno lice 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.

Retail Center

Ispunjenje zahteva i produženje roka Član 10

Ovlašćeno lice je dužno da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Potrošača.

Ako Ovlašćeno lice 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 beleži u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Troškovi reklamacije Član 11

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Društvo.

Vansudsko rešavanje sporova Član 12

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u postupku koji je bliže definisan Zakonom o zaštiti potrošača.

Društvo je dužno da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je javno dostupna na sledećoj web stranici: <https://vansudsko.must.gov.rs/adrbodies>.

Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi Član 13

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom Centru i službi zaduženoj za računovodstvo, ukoliko je potrebno radi rešavanja reklamacije.

Odredbe o obradi podataka o ličnosti Član 14

Društvo, kao rukovalac, obrađuje lične podatke podnosioca reklamacije (ime i prezime, e-mail adresu i adresu za prijem odgovora na reklamaciju) u svrhu ostvarivanja prava na reklamaciju, a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Podaci o ličnosti podnosioca reklamacije se čuvaju u elektronskom (ili pisanom) obliku dve godine uz primenu odgovarajućih mera bezbednosti. Podnosilac reklamacije ima pravo na pristup, ispravku ili brisanje svojih podataka o ličnosti, pravo na ograničenje obrade, pravo na prigovor i pravo da podnese prigovor Povereniku. Davanje ovih ličnih podataka je zakonska obaveza podnosioca reklamacije i u suprotnom se pravo na reklamaciju ne može ostvariti.

Retail Center

Objavljivanje i dostavljanje ove Odluke Član 15

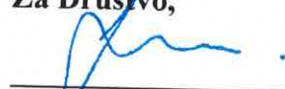
Ova Odluka, kao i njene izmene i dopune, objavljuju se na internet stranici Centra i biće istaknuti na vidljivom mestu u Centru.

Stupanje na snagu Član 16

Ova Odluka stupa na snagu 1. septembra 2025. godine i važi do njenog opoziva ili ukidanja. Donošenjem ove Odluke, sve ranije odluke koje se tiču uslova i načina rešavanja reklamacija potrošača, prestaju da se primenjuju.

U Beogradu, dana 26. avgusta 2025. godine.

Za Društvo,



Pinar Yalcinkaya, Direktor



