

U skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača ("**Zakon**"), Zakonom o privrednim društvima i važećim Osnivačkim aktom privrednog društva Retail Center d.o.o. Beograd sa sedištem na adresi Ul. Bulevar Mihajla Pupina 85b, MB 21333387 (u daljem tekstu: "**Društvo**"), direktor Društva dana 27. avgusta 2025. godine donosi sledeću:

ODLUKU O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA KORISNIKA GARAŽE U MERCATOR CENTAR BEOGRAD

1. Društvo donosi odluku kojom uređuje uslove i načine rešavanja reklamacija korisnika garaže Mercator Centar Beograd (u daljem tekstu: "**Centar**"), koja se nalazi na adresi Bulevar umetnosti 4, 11070 Novi Beograd (u daljem tekstu: "**Garaža**") počev od 1. septembra 2025. godine.
2. Društvo snosi zakonsku odgovornost za saobraznost usluge parkiranja u Garaži (u daljem tekstu: "**Usluga**"), u skladu sa odredbama Zakona.
3. Potrošač je obavezan da koristi Garažu u skladu sa javno istaknutim pravilima, odlukama i uputstvima za upotrebu ili korišćenje Garaže i parkiranja u Garaži, a potrošač može da izjavi reklamaciju na pružene Usluge zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka u vezi sa naplaćivanjem Usluge. Ovlašćenim licem u smislu ove Odluke će se smatrati CONFLUENCE PROPERTY MANAGEMENT DOO BEOGRAD (NOVI BEOGRAD), Bulevar Mihajla Pupina br. 85b, MB 20550406, odnosno njegovi zaposleni (u daljem tekstu: "**Ovlašćeno lice**").
4. Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na info-pultu Centra ili slanjem elektronske poruke na adresu office@mpcproperties.rs.
5. Potrošač je obavezan da uz reklamaciju kao dokaz o izvršenoj usluzi dostavi na uvid isečak (slip) iz Garaže, kao i dokument koji je dokaz o plaćanju Usluge, u papirnoj ili elektronskoj formi, odnosno u obliku u kome ih poseduje. U suprotnom, potrošač nema pravo na reklamaciju o čemu se potrošač bez odlaganja obaveštava.
6. Ovlašćeno lice potrošaču izdaje potvrdu o prijemu reklamacije u papirnom obliku ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, u zavisnosti od načina prijema reklamacije u skladu sa tačkom 4. ove Odluke, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.
7. Ovlašćeno lice vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 (dve) godine od dana podnošenja reklamacije. Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i u sadržini propisanoj Zakonom.

Retail Center

8. Ovlašćeno lice je dužno da najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, na način da će u odgovoru navesti odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Produžavanje roka za rešavanje reklamacije je moguće u skladu sa Zakonom.
9. U slučaju prihvatanja reklamacije, Ovlašćeno lice potrošaču može dati predlog za umanjenje, odnosno korekciju cene Usluge ili drugi vid otklanjanja nedostataka.
10. Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, Ovlašćeno lice će nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.
11. Kada Ovlašćeno lice utvrdi da reklamacija nije opravdana, o tome obaveštava potrošača dostavljanjem odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja reklamacije. Ovlašćeno lice je ovlašćeno da ne prihvati reklamaciju potrošača kada utvrdi da je nedostatak u vršenju Usluga nastao, između ostalog, ponašanjem potrošača, uključujući nepoštovanje pravila, odnosno ostalih odluka ili uputstava za upotrebu ili korišćenje Garaže i parkiranja u Garaži.
12. Protiv odluke o odbijanju reklamacije potrošač može izjaviti prigovor, u roku od osam dana od dana prijema odgovora iz tačke 11. ove Odluke. O prigovoru 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.
13. Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u postupku koji je bliže definisan Zakonom. Društvo je dužno da učestvuje u postupku vanskodskog rešavanja potrošačkih sporova. Lista tela za vanskodsko rešavanje potrošačkih sporova je javno dostupna na sledećoj web stranici: <https://vanskodsko.must.gov.rs/adrbodies>.
14. Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom Centru i službi zaduženoj za računovodstvo, ukoliko je potrebno radi rešavanja reklamacije.
15. 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. 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

16. Ova Odluka, kao i njene izmene i dopune, objavljuju se na internet stranici Centra i biće istaknuti na vidljivom mestu u Centru.
17. Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja i važi do njenog opoziva ili ukidanja. Donošenjem ove Odluke prestaju da se primenjuju sve ranije odluke koje se tiču rešavanja reklamacija korisnika Garaže.

Retail Center d.o.o. Beograd


Pinar Yalcinkaya, direktor



Prilog: Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama
EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

