



Производња сретстава за одржавање чистоће

Ул.Бошка Бухе 14, 22320 ИНЂИЈА, **Контакт : Тел/Фах : 022/558-652 ; 558-167**, [www.hero.co.rs](http://www.hero.co.rs)  
ПИБ : 1 0 5 9 1 8 5 1 6 ; рег.број.ПДВ : 4 6 3 3 0 5 5 1 8 ; МБР. 6 1 8 2 3 4 6 8 , Шифра Делатности : 24510

Фима ХЕРО у свом односу са потрошачима и другим пословним субјектима примењује законске норме, услове и начине прописане Законом о заштити потрошача ( Сл.Гл.РС. 73/10), Законом о трговини ( Сл.Гл.РС. 53/10) и другим позитивним законским прописима.  
Са тим у вези доносим :

## ПРАВИЛНИК О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

### Члан 1.

Потрошач у складу са Законом о заштити потрошача има право на куповину производа у циљу задовољавања својих основних потреба, право на сигурност, право на информисаност, право избора, заступљености интереса потрошача, право на обештећење, образовање и здраву животну средину. Овим правилником се ближе одређују начини и услови остваривања ових права у односима између потрошача производа фирме ХЕРО и фирме ХЕРО.

### Члан 2.

Проиводи ХЕРО морају бити здравствено исправни и безбедни за употребу, снабдевени одговарајућим пропратним упуштвима, декларацијом, безбедносним листама а у циљу обезбеђења сигурности потрошача и заштите животне средине.

### Члан 3.

Фирма Херо је дужна да прижи све доступне информације потрошачу у циљу што потпунијег образовања и информисања а ради лакшег одабира производа и безбедне употребе. Потрошач има право да добије тачне, потпуне и јасне информације о стварним својствима и карактеристкама производа који жели да купи/користи.

### Члан 4.

Потрошач има право рекламације ( приговора, жалбе ) на купљени производ фирме ХЕРО због недостатака робе а који су настали у року од 6 месеци од куповине.

### Члан 5.

Приговор се подноси у писаној форми на обрасцу “ 3 7-2.4 Жалба корисника ” доступном на интернет страници [http://www.hero.co.rs/files/odnosi\\_sa\\_javnosci.html](http://www.hero.co.rs/files/odnosi_sa_javnosci.html) или захтевати образац на број телефона 022/558-652.

### Члан 6.

Овлашћено лице одлучује о приговору истог дана када је приговор поднет а најкасније у року од осам дана од дана подношења, у писменој форми.

#### Члан 7.

Ако је приговор услед недостатка на производу основан, потрошач има право на :

1. Замену купљеног производа за нов или
2. Повраћај плаћеног износа производа на дан повраћаја или
3. Отклањање недостатака на производу.

#### Члан 8.

Ако потрошач претпи штету проузроковану производом са недостатком може захтевати накнаду штете писменим захтевом.

Одлуку о накнади штете доноси овлашћено лице фирме ХЕРО руководећи се позитивним законским одредбама, одредбама овог правилник, добром пословним обичајима и начелом очувања и задовољења купаца.

Потрошач има право подношења захтева за накнаду штете пред надлежним судом.

#### Члан 9.

Потрошач нема право на рекламацију уколико је недостатак настао његовом кривицом ( физичким оштећењем производа, нестручним руковањем, не поштовањем упустава за употребу, руковање или складиштење, мешањем више производа.

#### Члан 10.

За купљени производ се издаје рачун са свим прописаним елементима.

#### Члан 11.

Забрањује се нелојана конкуренција од стране фирме ХЕРО као и кршење кодекса пословног морала и других пословних обичаја којима се наноси или може нанети штета другом пословном субјекту – конкуренту а нарочито

1. Изношење не истинитих и увредљивих тврдњи о другом пословном субјекту – трговцу,
2. Изношењем података о другом пословном субјекту – трговцу или његовој роби или услузи који су усмерени на нарушавање угледа и пословања тог пословног субјекта,
3. Продајом робе са ознакама, податцима или обликом којима се оправдано ствара заблуда код потрошача у погледу извора, квалитета и других својстава те робе,
4. Стицањем, коришћењем и одавањем пословне тајне без сагласности њеног ималаоца, ради отежавања његовог положаја на тржишту,
5. Обећање, односно давање поклона веће вредности, имовинских или других погодности другим пословним субјектима, како би се њиховом даваоцу обезбедила предност у односу на конкуренте.

#### Члан 12..

На све односе из области заштите потрошача које нису регулисане овим правилником примењиваће се релевантне одредбе Закона о заштити потрошача, Закона о трговини, Закона о облигационим односима.

У Инђији 14.03.2011.

Директор ХЕРО  
Ђурђевић Зоран