



Производња сретстава за одржавање чистоће

Ул.Бошка Бухе 14, 22320 ИНЂИЈА, **Контакт : Тел/Факс : 022/558-652 ; 558-167**, [www.hero.co.rs](http://www.hero.co.rs)

ПИБ : 1 0 5 9 1 8 5 1 6 ; Ж.Р. ХЕРО : Војвођанска Банка филијала Инђија : 3 5 5 – 1 1 2 9 7 6 7 - 0 7

рег.број.ПДВ : 4 6 3 3 0 5 5 1 8 ; МБР. 6 1 8 2 3 4 6 8 , Рег.Број : 1 7 1 1 4 1 / 0 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. 88/2021), Законом о трговини ( Сл.Гл.РС. 52/2019) и другим позитивним законским прописима.

Са тим у вези доносим :

## ПРАВИЛНИК О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЋА И РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА

### УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Овим правилником се уређују права потрошача, обавезе фирме ХЕРО, поступак рекламације, права потрошача на повраћај робе или новца, као и правни оквир у складу са Законом о заштити потрошача Републике Србије.

### ПРАВА ПОТРОШАЋА

Потрошач има право на:

Куповину производа који су у складу са описом и техничким спецификацијама. Сигурност и безбедност производа који се користе у предвиђене сврхе. Тачне и јасне информације о производима и условима продаје. Рекламацију у случају несаобразности производа или услуге. Поврат новца или замену производа у складу са законом.

### ОБАВЕЗЕ ФИРМЕ ХЕРО

Осигурати да сви производи буду исправни и у складу са декларисаним спецификацијама. Омогућити потрошачима једноставан поступак рекламације. Информисати потрошаче о њиховим правима и начинима остваривања права. Поступати у складу са законима и прописима о заштити потрошача.

### ПОСТУПАК РЕКЛАМАЦИЈЕ

Потрошач има право да изјави рекламацију у следећим случајевима:

Ако производ има материјалне недостатке који утичу на функционалност.

Ако производ не одговара декларисаним карактеристикама.

Рекламација се може поднети на следећи начин:

Слањем е-маила на [office@hero.co.rs](mailto:office@hero.co.rs) или телефонским путем на контакт број фирме ХЕРО.

Рок за одговор на рекламацију је 8 дана, а рок за решавање рекламације је 15 дана од дана пријема.

## ПРАВО НА ПОВРАТ РОБЕ И НОВЦА

У случају оправдане рекламације, потрошач има право на: 1. Замену производа истим или одговарајућим производом. 2. Поправку или отклањање недостатака. 3. Повраћај новца у случају да замена или поправка нису могуће.

## ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА

ХЕРО прикупља и обрађује податке потрошача искључиво у сврху продаје и испоруке производа, у складу са важећим законима о заштити података о личности.

## НАЧИН РЕШАВАЊА СПОРОВА

ХЕРО се залаже за потпуну транспарентност и фер однос према свим купцима. У случају било каквог неспоразума или рекламације, трудимо се да пронађемо најбоље решење у корист потрошача, узимајући у обзир њихова права и потребе. Наш циљ је да свака рекламација буде решена брзо и ефикасно, уз међусобни договор и задовољство купца.

Уколико се проблем не може решити договором, потрошач има право да поднесе приговор надлежним инспекцијским органима или суду. Верујемо у партнерски однос са нашим купцима и чинимо све како бисмо осигурали њихово поверење и дугорочну сарадњу.

## ПРИХВАТАЊЕ ПРАВИЛНИКА

Коришћењем ХЕРО производа и услуга, потрошач прихвата услове овог правилника и сагласан је са политиком заштите потрошача ХЕРО фирме.

Овај правилник ступа на снагу даном објављивања и примењује се на све купце ХЕРО производа и услуга.

20.01.2022. Инђија

Херо  
Зоран Ђурђевић