

Na osnovu čl. 36. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe i inspekcijskom nadzoru ("Sl. glasnik RS", br. 39/96, 20/97, 46/98, 34/2001 - dr. zakon i 80/2002 - dr. zakon), kao i odredaba Osnivačkog akta Preduzeća za trgovinu i zastupanje KIA auto d.o.o. Beograd, Ugrinovački put br. 10m (u daljem tekstu: KIA AUTO), dana 1.6.2010. godine, direktor društva KIA AUTO d.o.o. Beograd donosi sledeći:

PRAVILNIK PRIVREDNOG DRUŠTVA KIA AUTO D.O.O. BEOGRAD O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA PO REKLAMACIJAMA POTROŠAČA

Ovim Pravilnikom o postupku i načinu rešavanja po reklamacijama potrošača (u daljem tekstu: Pravilnik) bliže se uređuje postupak postupanja preduzeća KIA AUTO po reklamacijama kupaca vozila, rezervnih delova i prateće opreme KIA AUTA (u daljem tekstu: Potrošači), način prijema reklamacija, postupak analize i odlučivanja o osnovanosti reklamacija, obaveštavanje Potrošača o odluci KIA AUTA po dostavljenoj reklamaciji, postupak imenovanja i promene lica ovlašćenog za postupanje po reklamacijama Potrošača, kao i ostala pitanja koja regulišu odnos KIA AUTA i Potrošača povodom prijave Potrošača u vezi sa nedostacima opisane robe prodane od strane KIA AUTA.

Član 1.

Potrošači su ovlašćeni na reklamaciju nedostataka na proizvodu u servisu KIA AUTA, uz obavezno prezentovanje računa o kupovini i garantnog lista (Garancijske knjižice) ukoliko se radi o proizvodu za koji je izdat poseban garantni list (Garancijska knjižica).

Potrošači reklamaciju bliže opisanu u prethodnom stavu ovog člana Pravilnika mogu izjaviti u garantnom roku za proizvod koji je naznačen u garantnom listu, počev od dana kupovine vozila, dok za ostale proizvode za koje se ne izdaje poseban garantni list, reklamacija može biti podneta u rokovima utvrđenim zakonom.

Član 2.

Reklamacije stranaka se podnose u servisu KIA AUTA, ul. Ugrinovački put br. 10 m, Beograd-Zemun, prijavom reklamacije ovlašćenoj osobi za prijem vozila u servis, otvaranjem radnog naloga i evidencijom reklamacije.

Validnost radnog naloga se potvrđuje potpisom na radnom nalogu prijemnog referenta i stranke koja prijavljuje reklamaciju.

Član 3.

Nakon prijema reklamacije, ista se dostavlja licu ovlašćenom za postupanje po reklamacijama Potrošača, koje proverava osnovanost reklamacije uz konsultovanje stručnih službi KIA AUTA i rešava istu u najkraćem roku, koji rok ne može biti duži od rokova utvrđenih ovim Pravilnikom i zakonskim propisima.

Član 4.

Odluku o načinu rešavanja reklamacije ovlašćena osoba servisa će doneti u roku od 8 dana i o tome obavestiti stranku telefonski, pismeno ili putem el pošte (e-mail) što će biti evidentirano na radnom nalogu iz prethodnog člana.

Član 5.

Ukoliko stranka nije zadovoljna predloženim načinom rešavanja reklamacija dužna je pismeno se obratiti KIA AUTU po ovoj reklamaciji.

Nakon prijema pismene primedbe na način rešenja reklamacije ovlašćeno lice će stranku obavestiti konačnom rešenju u roku od 8 dana neposrednim uručenjem u prostorijama KIA AUTA, poštom ili putem e-maila.

Član 6.

U slučaju da nadležno lice KIA AUTA utvrdi da je reklamacija neosnovana, o tome u pismenoj formi, na način opisan u čl. 2 ovog Pravilnika, obaveštava Potrošača, bez daljih obaveza na postupanje po takvoj reklamaciji.

U slučaju da nadležno lice utvrdi da je reklamacija osnovana, o tome u pismenoj formi, na način opisan u čl. 2 ovog Pravilnika, obaveštava Potrošača, te preduzima sve potrebne radnje kako bi se reklamirani nedostatak ili kvar otklonio u što kraćem roku.

Ukoliko se u postupku rešavanja reklamacije utvrdi da reklamirani kvar ili nedostatak, nisu postojali u vreme prodaje vozila, već da je do kvara ili nedostatka došlo u okviru garantnog roka, ali kao posledica nepravilnog rukovanja ili neurednog održavanja koje je suprotno uputstvu za upotrebu i održavanje KIA vozila, sa kojima kupac vozila upoznat prilikom prodaje vozila i kojih se mora pridržavati, KIA AUTO ima pravo da odbije da otkloni takav kvar ili nedostatak o svom trošku i da zahteva od podnosioca reklamacije da nadoknadi trošak popravke, odnosno otklanjanja nedostatka.

Član 7.

Ukoliko se u postupku rešavanja reklamacije utvrdi da je reklamacija u okviru garantnog roka osnovana, reklamacija se rešava popravkom o trošku KIA AUTA.

Utvrđeni rok za otklanjanje nedostataka ili kvarova ne može biti duži od ukupno 45 dana, računajući od dana dostavljanja obaveštenja o rešenju reklamacije o trošku KIA AUTA.

Ako kvar ne utiče na mogućnost upotrebe vozila (radioaparati, estetski elementi i slično) utvrđeni rok može biti i duži.

Član 8.

KIA AUTO se obavezuje da donese odluku kojom će imenovati lice ovlašćeno za postupanje po reklamacijama Potrošača (u daljem tekstu: Zastupnik).

Odluku o imenovanju Zastupnika, kao i eventualne odluke o promeni Zastupnika, donosi direktor KIA AUTA, u pismenoj formi.

Zastupnik je dužan da prilikom rešavanja po reklamacijama Potrošača, postupa sa pažnjom dobrog privrednika, te da se u svemu pridržava odredbi ovog Pravilnika.

Član 9.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.

Sve izmene i dopune ovog Pravilnika moraju biti donete u pismenoj formi.

Član 10.

Na sve što nije posebno predviđeno ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakona o obligacionim odnosima i Zakon o zaštiti potrošača.

U Beogradu, dana 1.6.2010. godine

Za KIA auto d.o.o. Beograd
direktor Domen Habič

KIA AUTO d.o.o.

Ugrinovački put 10m, 11000 Beograd - Zemun

TEL.: +381 (0)11 316 69 03, 316 54 95, 316 54 96, FAX: +381 (0)11 316 54 94

E-MAIL: kiabeograd@kmag.net, www.kia.co.yu

T.R.: 265-1100310000953-03, RAIFFEISEN BANKA

T.R.: 165-321-52, HYPO ALPE ADRIA BANKA

T.R.: 355-1008563-63 VOJVOĐANSKA BANKA

PIB 100005924