

OZNAKA	BROJ	VERZIJA	VRSTA DOK.	NAZIV DOKUMENTA	KATEGORIJA	DATUM PRAVLJENJA	DATUM VAŽENJA OD
PR	12	1	PRAVILNIK	PRAVILNIK O PRIJEMU I REŠAVANJU REKLAMACIJA	Zaštita potrošača	18.6.2026	18.6.2026

U skladu sa Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 88/2021), Zakon o obligacionim odnosima ("Službeni list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Službeni list SRJ", br. 31/93 i "Službeni list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja) preduzeće Campari International d.o.o. dana 18.06.2026 godine u Beogradu, donosi:

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJAMA

I. OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovim pravilnikom uređuje se postupak prijema, evidentiranja, razmatranja i rešavanja reklamacija investitora, kupaca i potrošača na izvedene građevinske radove, ugrađene materijale i pružene usluge društva **CAMPARI INTERNATIONAL d.o.o. , sa adresom u Ugrinovačka 212, Beograd (Zemun), PIB: 107985876, MB: 20910224** (u daljem tekstu: Društvo).

Član 2.

Društvo je dužno da reklamacije rešava stručno, profesionalno i u zakonskim rokovima, vodeći računa o zaštiti prava korisnika usluga.

II. PREDMET REKLAMACIJE

Član 3.

Reklamacija se može podneti zbog:

- nedostataka u kvalitetu izvedenih građevinskih radova;
- odstupanja od ugovorenog projekta ili specifikacije;
- nedostataka na ugrađenim materijalima;
- prokišnjavanja, pucanja, odvajanja završnih obloga i drugih građevinskih nedostataka;
- neizvršavanja ili neurednog izvršavanja ugovorenih radova;
- drugih nedostataka za koje Društvo odgovara po zakonu, ugovoru ili garantnom roku.

III. PODNOŠENJE REKLAMACIJE

Član 4.

Reklamacija se može podneti:

OZNAKA	BROJ	VERZIJA	VRSTA DOK.	NAZIV DOKUMENTA	KATEGORIJA	DATUM PRAVLJENJA	DATUM VAŽENJA OD
PR	12	1	PRAVILNIK	PRAVILNIK O PRIJEMU I REŠAVANJU REKLAMACIJA	Zaštita potrošača	18.6.2026	18.6.2026

- lično u sedištu Društva;
- poštom;
- elektronskom poštom;
- putem internet stranice Društva;
- zapisnički kod ovlašćenog lica.

Član 5.

Reklamacija treba da sadrži:

- ime i prezime/naziv podnosioca;
- adresu i kontakt telefon;
- adresu objekta na koji se reklamacija odnosi;
- broj ugovora ili računa;
- opis uočenog nedostatka;
- fotografije i drugu dokumentaciju, ukoliko postoje.

IV. EVIDENCIJA REKLAMACIJA

Član 6.

Svaka reklamacija evidentira se u Knjigu reklamacija i dobija jedinstveni broj predmeta.

Knjiga reklamacija sadrži:

- redni broj;
- datum prijema;
- podatke podnosioca;
- opis reklamacije;
- odgovorno lice;
- status predmeta;
- datum rešavanja.

V. POSTUPAK PO REKLAMACIJI

Član 7.

Po prijemu reklamacije odgovorno lice vrši pregled dokumentacije i po potrebi zakazuje obilazak objekta.

Član 8.

Komisija za reklamacije ili stručno lice Društva sastavlja zapisnik o izvršenom pregledu.

Zapisnik sadrži:

- datum pregleda;

OZNAKA	BROJ	VERZIJA	VRSTA DOK.	NAZIV DOKUMENTA	KATEGORIJA	DATUM PRAVLJENJA	DATUM VAŽENJA OD
PR	12	1	PRAVILNIK	PRAVILNIK O PRIJEMU I REŠAVANJU REKLAMACIJA	Zaštita potrošača	18.6.2026	18.6.2026

- opis utvrđenog stanja;
- fotografsku dokumentaciju;
- mišljenje stručnog lica;
- predlog mera za otklanjanje nedostataka.

VI. ROKOVI

Član 9.

Društvo je dužno da podnosiocu reklamacije odgovori najkasnije u roku od 8 (osam) dana od prijema reklamacije.

Član 10.

U odgovoru se navodi:

- da li se reklamacija prihvata ili odbija;
- obrazloženje odluke;
- način otklanjanja nedostatka;
- rok za izvršenje radova.

Član 11.

Ukoliko je reklamacija osnovana, Društvo će izvršiti otklanjanje nedostataka u primerenom roku dogovorenom sa naručiocem radova.

VII. NAČIN REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 12.

Osnovana reklamacija može se rešiti:

- sanacijom nedostataka;
- ponovnim izvođenjem radova;
- zamenom ugrađenog materijala;
- umanjenjem cene;
- drugim sporazumno dogovorenim načinom.

VIII. ODBIJANJE REKLAMACIJE

Član 13.

Reklamacija može biti odbijena ukoliko se utvrdi da je nedostatak nastao:

- usled neadekvatnog održavanja objekta;
- intervencijom trećih lica;
- višom silom;

OZNAKA	BROJ	VERZIJA	VRSTA DOK.	NAZIV DOKUMENTA	KATEGORIJA	DATUM PRAVLJENJA	DATUM VAŽENJA OD
PR	12	1	PRAVILNIK	PRAVILNIK O PRIJEMU I REŠAVANJU REKLAMACIJA	Zaštita potrošača	18.6.2026	18.6.2026

- usled postupanja suprotno tehničkim uputstvima;
- nakon isteka garantnog roka.

Odluka o odbijanju mora biti obrazložena.

IX. KOMISIJA ZA REKLAMACIJE

Član 14.

Direktor Društva imenuje Komisiju za reklamacije koju čine:

1. Tehnički direktor,
2. Rukovodilac gradilišta,
3. Predstavnik službe kvaliteta.

Komisija odlučuje većinom glasova.

X. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 15.

Za sprovođenje ovog pravilnika odgovorno je ovlašćeno lice za reklamacije:

- Ime i prezime: **Nikola Vitas**
- Telefon: **+381 11 7701 613**
- E-mail: nikola.vitas@campariinternational.rs i office@campariinternational.rs

Član 16.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Datum i Mesto donošenja: 18.06.2026, Beograd

Potpis:

Nikola Vitas, ovlašćeno lice