agromehanizacija MIĆOVIĆ

Agromehanizacija Mićović d.o.o.
Vidosava Kolakovića 84, 32103 Čačak
Pib:109969129; Matični broj:21276987; Šifra delatnosti: 2830
Tel:+38132/351-010; +38164/260-55-51; +38164/272-02-61
agromicovic@gmail.com www.agromicovic.rs
Tekući račun: 155-33011-14 Halkbank
Tekući račun: 160-6000001437586-08 Banka Intesa

POSTUPAK REKLAMACIJE

za fizička i pravna lica

Adresa: Vidosava Kolakovića 84, 32103 Čačak PIB 109969129 | MB 21276987	E-pošta: agromicovic@gmail.com Telefon: +381 32 351-010 | +381 64 260-55-51

Svrha. Ovim postupkom uređuje se prijem, evidentiranje, razmatranje i rešavanje reklamacija za proizvode Agromehanizacije Mićović d.o.o. Postupak razlikuje zakonsku odgovornost prema potrošaču od komercijalne garancije proizvođača i reklamacija kupaca koji kupuju u okviru svoje delatnosti.

GARANTNI ROK: 2 godine (24 meseca) od dana isporuke/kupovine, prema overenom garantnom listu.

1. Ko može da podnese reklamaciju

Potrošač – fizičko lice (Poljoprivredno Gazdinstvo)

Potrošač je fizičko lice (Poljoprivredno gazdinstvo) koje proizvod kupuje kao krajnji kupac. Kada je proizvod kupljen od drugog prodavca/distributera, reklamacija zbog zakonske nesaobraznosti podnosi se tom prodavcu. Ako je Agromehanizacija Mićović d.o.o. prodavac, reklamaciju prima i rešava Društvo. Po osnovu komercijalne garancije koju daje proizvođač, potrošač može se obratiti Društvu za vreme važenja garancije.

Pravno lice ili preduzetnik

Kupovina u okviru poslovne ili profesionalne delatnosti ne smatra se potrošačkom kupovinom. Reklamacija se razmatra prema ugovoru, ponudi/narudžbenici, garantnom listu i pravilima Zakona o obligacionim odnosima. Za vidljive nedostatke kupac treba da izvrši pregled i obavesti prodavca bez odlaganja, a za skrivene nedostatke da obavesti prodavca bez odlaganja od otkrivanja. Ugovor ili garantni list mogu predvideti dodatne ili povoljnije uslove.

2. Garantni rok i obim

Komercijalni garantni rok proizvoda je 24 meseca. Početak roka dokazuje se overenim garantnim listom i/ili računom i dokumentom o isporuci.

Garancija obuhvata kvarove i nedostatke u materijalu ili izradi koji potpadaju pod uslove garancije. Društvo će, nakon pregleda i utvrđivanja osnova, organizovati opravku ili zamenu neispravnog dela/proizvoda u skladu sa zakonom, garantnim listom i ugovorom.

Garancija ne obuhvata redovno habanje potrošnih delova, niti kvar koji je dokazano posledica nepravilne upotrebe ili održavanja, nepoštovanja uputstva, prekoračenja tehničkih ograničenja, neodobrene prepravke ili neoriginalnog dela, odnosno intervencije neovlašćenog lica.

Isključenje se primenjuje samo kada je utvrđena veza između navedenog razloga i prijavljenog kvara. Sama činjenica da je servis obavila druga radionica ili da nedostaje ambalaža nije automatski razlog za odbijanje zakonskih prava potrošača.

Društvo se obavezuje da će po isteku garantnog roka imati rezervne delove još 7 godina, u skladu sa garantnim listom i raspoloživošću konkretnih delova.

3. Kako se podnosi reklamacija

Reklamacija se podnosi Društvu na jedan od sledećih načina:

e-poštom na agromicovic@gmail.com;
ličnо ili poštom na adresu Vidosava Kolakovića 84, 32103 Čačak;
telefonom na +381 32 351-010 ili +381 64 260-55-51. Ako je reč o potrošačkoj reklamaciji primljenoj telefonom ili

agromehanizacija MIĆOVIĆ

Agromehanizacija Mićović d.o.o.
Vidosava Kolakovića 84, 32103 Čačak
Pib:109969129; Matični broj:21276987; Šifra delatnosti: 2830
Tel:+38132/351-010; +38164/260-55-51; +38164/272-02-61
agromicovic@gmail.com www.agromicovic.rs
Tekući račun: 155-33011-14 Halkbank
Tekući račun: 160-6000001437586-08 Banka Intesa

usmeno, ovlašćeni zaposleni je evidentira i bez odlaganja dostavlja potvrdu ili broj reklamacije.

Reklamacija treba da sadrži: ime/naziv i kontakt podnosioca; adresu; podatke o proizvodu (naziv, model, serijski broj); datum i dokaz kupovine/isporuke; opis kvara i kada se pojavio; fotografije ili video ako postoje; i željeni način rešavanja. Nedostatak računa ne sprečava potrošača da dokaže kupovinu drugim dokazom (npr. kopijom računa ili izvodom). Originalna ambalaža nije uslov za prijem reklamacije.

4. Postupak za reklamaciju potrošača

Prijem i potvrda. Zaposleni prima reklamaciju, bez odlaganja izdaje pisanu ili elektronsku potvrdu ili saopštava evidencioni broj, i upisuje je u evidenciju reklamacija.

Pregled i razjašnjenje. Zaposleni prikuplja potrebne podatke, proverava model/serijski broj, uputstvo, istoriju održavanja i opis kvara. Po potrebi dogovara pregled proizvoda, fotografisanje, dostavu ili izlazak servisera. Utvrđivanje nesaobraznosti se potrošaču ne naplaćuje.

Odgovor. Najkasnije u roku od 8 dana od prijema, potrošaču se pisano ili elektronski odgovara da li se reklamacija prihvata. Odgovor sadrži obrazloženje eventualnog odbijanja, izjašnjenje o traženom rešenju i konkretan predlog načina i roka rešavanja.

Rok rešavanja. Za poljoprivrednu mehanizaciju, kao tehničku robu, reklamacija se rešava u roku do 30 dana od prijema, uz primenu zakonskih pravila o zastoju i produženju roka. Produženje je moguće samo jednom, iz objektivnih razloga, uz prethodno obaveštenje o novom roku i izričitu saglasnost potrošača; saglasnost se evidentira.

Saglasnost potrošača. Društvo postupa po predlogu rešenja tek nakon prethodne saglasnosti potrošača. Potrošač se o predlogu izjašnjava u roku od 3 dana od prijema odgovora. Ako se ne izjasni, predlog se ne smatra prihvaćenim.

Završetak. Po opravci/zameni, evidentiraju se radovi, ugrađeni delovi, datumi prijema i vraćanja proizvoda, način rešavanja i potvrda kupca o prijemu.

5. Prava potrošača i troškovi

Potrošač obaveštava prodavca o nesaobraznosti u roku od dva meseca od saznanja za nju, a najkasnije u roku od dve godine od isporuke. Ovaj rok odnosi se na zakonsku odgovornost za nesaobraznost; komercijalna garancija od 24 meseca je zasebno pravo.

U prvih 30 dana od isporuke, ako roba nije saobrazna ugovoru, potrošač bira između zamene, odgovarajućeg umanjenja cene ili raskida ugovora; u tom periodu ne može mu se nametnuti opravka kao jedino rešenje.

Nakon toga, potrošač može da bira opravku ili zamenu. Ako se isti ili drugi nedostatak saobraznosti pojavi posle prve opravke, potrošač može da zahteva zamenu, umanjenje cene ili raskid ugovora; ponovna opravka moguća je samo uz njegovu izričitu saglasnost.

Potrošačko otklanjanje nesaobraznosti je besplatno. Neophodne troškove rada, materijala, dostave i preuzimanja snosi prodavac, u skladu sa zakonom. Komercijalna garancija ne umanjuje prava iz zakonske odgovornosti za nesaobraznost.

Ako se reklamacija odbija, odgovor mora biti obrazložen i mora sadržati obaveštenje o mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkog spora i nadležnim telima.

6. Postupak za pravna lica i preduzetnike

1. Kupac podnosi pisani zahtev e-poštom ili poštom. U zahtevu navodi ugovor/narudžbenicu, račun, datum isporuke, model i serijski broj, opis kvara, datum otkrivanja, radne sate/način upotrebe i traženo rešenje.

2. Kupac pregleda robu čim je to uobičajeno moguće. Vidljive nedostatke prijavljuje bez odlaganja, a skrivene nedostatke bez odlaganja od otkrivanja, uz bliži opis nedostatka i poziv Društvu da pregleda robu.

3. Društvo potvrđuje prijem, dodeljuje evidencioni broj, a zatim organizuje tehnički pregled. Kupac čuva robu u stanju pogodnom za pregled i ne rastavlja je niti popravlja bez prethodnog dogovora, osim

agromehanizacija MIĆOVIĆ

Agromehanizacija Mićović d.o.o.
Vidosava Kolakovića 84, 32103 Čačak
Pib:109969129; Matični broj:21276987; Šifra delatnosti: 2830
Tel:+38132/351-010; +38164/260-55-51; +38164/272-02-61
agromicovic@gmail.com www.agromicovic.rs
Tekući račun: 155-33011-14 Halkbank
Tekući račun: 160-6000001437586-08 Banka Intesa

kada je hitna intervencija nužna radi bezbednosti ili sprečavanja veće štete.

4. Društvo obaveštava kupca o nalazu, da li se reklamacija prihvata i predlogu rešavanja. Rokovi i troškovi postupanja uređuju se ugovorom i garantnim listom, uz primenu prinudnih zakonskih pravila. Ako ugovor ili garantni list predviđa rok od 45 dana za otklanjanje kvara, taj rok primenjuje se samo na poslovni odnos u meri u kojoj je ugovoren i dozvoljen zakonom; ne zamenjuje kraće obavezne rokove za potrošačke reklamacije.

5. Po završetku opravke ili zamene, kupcu se dostavlja servisni zapisnik ili drugi dokument sa opisom nalaza i izvršenog rada.

7. Bezbednost i očuvanje dokaza

Ako postoji sumnja da kvar može ugroziti rukovaoca, traktor ili treća lica, kupac treba odmah da prekine upotrebu i obezbedi mašinu od slučajnog pokretanja. Kupac treba da sačuva zamenjene delove i da Društvu omogući bezbedan pregled. Ne treba nastavljati rad sa neispravnom mašinom radi „provere" kvara.

8. Evidencija i odgovornosti zaposlenih

Ovlašćeni zaposleni vodi centralnu evidenciju reklamacija. Za potrošačke reklamacije evidencija se čuva najmanje dve godine i sadrži najmanje: ime i prezime podnosioca, datum prijema, podatke o proizvodu, opis nesaobraznosti i zahtev, datum potvrde, odgovor i datum slanja, rok dogovoren sa potrošačem, način i datum rešavanja i podatke o eventualnom produženju. Evidencija se vodi uz ograničen pristup i zaštitu podataka o ličnosti.

9. Obrasci za podnošenje reklamacije

A. Podaci podnosioca

Status podnosioca	☐ Potrošač – fizičko lice ☐ Pravno lice/preduzetnik
Ime i prezime / naziv	
Adresa	
Telefon i e-pošta	
PIB / MB (za pravna lica)	
Broj i datum računa / ugovora	
Datum isporuke	
Proizvod / model	
Serijski broj / godina proizvodnje	
Radni sati (ako je primenljivo)	

B. Opis reklamacije

Opis kvara/nedostatka i kada je prvi put primećen:

_____

_____

Uslovi rada i održavanja pre pojave kvara:

_____

_____

Priložene fotografije, video-zapis ili drugi dokumenti:

_____

_____

agromehanizacija MIĆOVIĆ

Agromehanizacija Mićović d.o.o.
Vidosava Kolakovića 84, 32103 Čačak
Pib:109969129; Matični broj:21276987; Šifra delatnosti: 2830
Tel:+38132/351-010; +38164/260-55-51; +38164/272-02-61
agromicovic@gmail.com www.agromicovic.rs
Tekući račun: 155-33011-14 Halkbank
Tekući račun: 160-6000001437586-08 Banka Intesa

Zahtev podnosioca / željeni način rešavanja:

_____

_____

Datum podnošenja: _____ Potpis podnosioca: _____

C. Popunjava Društvo

Broj reklamacije:

_____

Datum prijema i način prijema:

_____

Potvrda o prijemu / datum dostave:

_____

Odgovor i datum odgovora:

_____

Nalaz pregleda / servisera:

_____

Odluka: ☐ prihvaćena ☐ delimično prihvaćena ☐ odbijena

_____

Predloženi način i rok rešavanja:

_____

Saglasnost potrošača i datum (ako je primenljivo):

_____

Način i datum konačnog rešavanja:

_____

10. Usklađivanje garantnog lista

Za ujednačenost dokumentacije, garantni list treba svuda da navodi isti rok: „Garantni rok: dve godine (24 meseca)". Rečenicu „Garancija ima važnost od jedne godine..." treba zameniti formulacijom koja glasi: „Komercijalna garancija traje 24 meseca od dana isporuke proizvoda." Potrebno je ukloniti i formulaciju da se reklamacija može podneti isključivo pismeno u roku od 8 dana, jer ne može ograničiti zakonska prava potrošača. Ova ispravka ne menja ovde potvrđeni garantni rok od 24 meseca.

11. Pravni osnov

Postupak je pripremljen prema Zakonu o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS", br. 35/2026), naročito čl. 55–57, 59, 61 i 63, koji se primenjuje od 2. avgusta 2026. godine, i Zakonu o obligacionim odnosima, naročito čl. 478–505 (materijalni nedostaci i garancija za ispravno funkcionisanje prodate stvari). Kod konkretne reklamacije primenjuju se propisi, ugovor i verzija garantnog lista važeći na dan kupovine/isporuke.

Tekst zakona: pravno-informacioni-sistem.rs | paragraf.rs/propisi/zakon_o_obligacionim_odnosima.html