

*GEMA- KOMERC d.o.o. Sarajevo*

**PRAVILNIK**  
*o uslovima prodaje robe*

*Sarajevo, 05.05.2023. godine*

U skladu sa članom 11.stav 6. Zakona o unutrašnjoj trgovini (Službene novine F BiH, br. 40/10), direktor Društva donosi slijedeći :

**PRAVILNIK**  
**O uslovima prodaje robe**

**I OPĆE ODREDBE**

**Član 1.**

Ovim pravilnikom utvrđuju se obaveze pravnog lica koje obavlja djelatnost trgovine na malo, da učini dostupnim uslove prodaje robe ( cijene, deklaracije, uputstva za upotrebu/montažu, način plaćanja i isporuka, bonifikacija, zamjena proizvoda i sl.) kupcima, kao i potencijalnim kupcima u prometu robe na malo (u daljem tekstu: potrošači)

## Član 2.

Prometom robe na malo smatra se neposredna prodaja robe na malo krajnjim potrošačima, bez obzira na mjesto prodaje (prodavnica, prodajna izložba, prigodni vašar, pokretna prodavnica, i dr.) i način prodaje (redovna prodaja, prodaja putem kataloga, prodaja putem telefonskih porudžbina, prodaja putem automata i dr.).

## Član 3.

Trgovac se obavezuje da će vršiti prodaju proizvoda potrošaču, na način koji nije u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima.

## Član 4.

Trgovcu je zabranjena diskriminacija bilo kojeg potrošača, naročito odbijanjem prodaje proizvoda koji je izložen ( izuzev ekspanata i proizvoda koji su izloženi a na kojima vidno stoji oznaka „ ROBA VAN PRODAJE te robe koje je rezervisana izdavanjem predračuna od strane trgovca), ili na drugi način pripremljen za prodaju, ili oslovljavanjem prodaje proizvoda prodajom drugih proizvoda.

Prodaja robe se vrši svim potrošačima pod istim ustavima.

Ako pojedinim grupama odobrava posebne uslove (porodilje, mladenci, studenti, učenici, invalidna lica, penzioneri, članovi Loyalty cluba GEMA i dr.), oni treba da budu jasno istaknuti na prodajnom mjestu trgovca.

## Član 5.

Kupac za kupljenu robu može dobiti istu po sniženim cijenama u iznosu od 10% do 70%, izuzetno kupac iz kategorije pojedine grupe u skladu sa prethodnim članom može ostvariti rabat u iznosu od 10% do 25%.

## II CIJENE

## Član 6.

Trgovac nudi robu potrošaču, koja se nalazi u maloprodajnom objektu i u izlogu maloprodajnog objekta po prodajnim cijenama izraženim u KM, koja se ističe na svakom pojedinačnom proizvodu iste vrste, osim u slučaju kada proizvod ima *bar*

*code* preko kojeg se optičkim čitačem može pozvati cijena na našem info pultu, i na prodajnom mjestu.

Prodajna cijena proizvoda je konačna cijena u kojoj su uključeni svi porezi, doprinosi i takse / jednaka je prodajnoj cijeni iz knjige popisa.

#### Član 7.

Za formiranje cijena i utvrđivanje uslova prodaje proizvoda / robe, nadležan je direktor.

Direktor može ovlastiti i drugog zaposlenika da vrši formiranje cijena i utvrđivanje uslova prodaje proizvoda / robe.

#### Član 8.

Osim prodajne cijene proizvoda, treba biti vidljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, te naziv i tip proizvoda.

Uz prodajnu cijenu proizvoda mora biti naveden broj i godina zaduženja proizvoda, osim u slučaju kada proizvod ima *bar code* preko kojeg se optičkim čitačem može povezati cijena sa dokumentom o zaduženju.

Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni.

#### Član 9.

Trgovac je dužan pridržavati se prodajne cijene proizvoda ili usluga.

#### Član 10.

Trgovac je dužan za prodati proizvod, odnosno pruženu uslugu, izdati račun Potrošaču, u skladu sa zakonom i posebnim propisima.

Osim Zakonom propisanih sadržaja, račun može sadržavati i druge sadržaje i informacije.

#### Član 11.

Roba koja se plaća uplatnicom može se preuzeti onog momenta kad novac bude položen na jedan od naših transakcijskih računa sto se može provjeriti u našem računovodstvu koje ima elektronsko bankarstvo kod svih banaka sa kojima poslujemo.

### III DEKLARACIJA

#### Član 12.

Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju imati deklaraciju napisanu na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u BiH, na osnovu koje potrošač identifikuje proizvod, upoznaje svojstva proizvoda, te podatke o proizvođaču, odnosno uvozniku proizvoda ili pravnom ili fizičkom licu koje proizvod stavlja u prodaju u prepakovanom stanju.

Deklaracijom se smatraju svi podaci, oznake, proizvođački ili trgovački žigovi, slike (ilustracije) i znakovi na proizvodu i njegovom omotu.

Deklarisanjem se smatra i pisani dodatak, pločica, karika, kopča i drugo, što je smješteno na proizvodu i/ili omotu, to prati proizvod i se na njega odnosi.

Deklaracija je obavezna za svaki proizvod, ukoliko se radi o neotpakovanom proizvodu, važeća je deklaracija sa ambalaže za pakovanje i treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- naziv proizvoda,
- ime pod kojim se proizvod prodaje (oznaka ili opis proizvoda i njegove upotrebe, koje je dovoljno da tečno omogući kupcu da prepozna traženi proizvod i razlikuje ga od drugih sličnih proizvoda s kojima bi ga bilo moguće zamijeniti);
- tip proizvoda ili model proizvoda;
- ime i punu adresu proizvođača, a za uvoz proizvoda i ime i sjedište uvoznika, te zemlju porijekla.

Kod prethodnog zamotanog proizvoda deklaracija treba sadržavati i neto masu, minimalni rok trajanja, te, ako postoje modificirana svojstva proizvoda i organizama, sastavne dijelove i dodatke, kao i postupak kojim je to ostvareno.

### IV NAČIN PLAĆANJA

#### Član 13.

Kupac je dužan kupljeni proizvod platiti na jedan od sljedećih načina:

- 1.) Gotovinski
- 2.) Bezgotovinski, putem bankovne kartice na POS terminalu, ili preko žiro-računa, kompenzacijom, cesijom, ugovorom o preuzimanju duga i drugim zakonski dozvoljenim načinima.
- 3.) Kreditnim karticama
- 4.) GEMA GIFT CARD kartica
- 5.) GEMA CARD karticama

1.) Gotovinski način plaćanja podrazumijeva plaćanje gotovinom, odmah na registar- blagajni maloprodajnog mjesta prilikom kupovine proizvoda.

2.) Bezgotovinski način plaćanja podrazumijeva plaćanje putem bankovne kartice na POS terminalu (point of sale) prodajnog mjesta, odnosno da kupac na osnovu predračuna prodavca izvrši uplatu na transakcijski račun prodavca, a potom uz dokaz o uplati (dokaz o uplati mora biti proveden od strane banke, pošte ili druge financijske institucije ovlaštene za platni promet, odnosno novac mora biti transferiran na jedan od računa trgovca) izvrši izuzimanje robe uz ispostavljeni račun- odsječak trake registar blagajne, porezna faktura.porezna faktura.

3.) Način plaćanja Kreditnim karticama podrazumijeva mogućnost plaćanja kupljene robe na tri ili više mjesečnih rata putem bankovnih kartica, odnosno POS terminala, ukoliko je ostvarena minimalna kupovina u vrijednosti od minimalno 150,00 KM.

4.) Način plaćanja GEMA GIFT CARD karticama podrazumijeva to da kupci imaju mogućnost obavljati kupovinu putem GEMA GIFT CARD kartica, na način da će prodavac na zahtjev kupca izdati GIFT CARD sa unesenim željenim iznosom i izdatim računom za taj iznos. Imalac GEMA GIFT CARD može potrošiti u bilo kojoj od poslovnica GEMA Komerc d.o.o. Sarajevo.

U slučaju da je iznos kupovine manji od iznosa koji se nalazi na kartici, taj iznos ostaje na kartici za neku drugu kupovinu, a u slučaju da je iznos kupovine veći od iznosa na kartici, kupac će doplatiti taj iznos platežnim sredstvom po želji (gotovina ili kartica).

GEMA GIFT CARD nema roka trajanja.

5.) GEMA CARD kartice tehnički nisu način , i ne služe za, plaćenje roba već je to program lojalnosti kojim kupci pod određenim uslovima ostvaruju popuste prilikom kupovine a kako je to detaljnije opisano odredbama članova 20. i 21 . ovog Pravilnika.

## **V ISPORUKA**

### Član 14.

Ako trgovac uz prodaju proizvoda nudi dostavu proizvoda u kuću ili stan potrošača ili neko drugo mjesto, obavezan je potrošaču proizvod dostaviti u ispravnom stanju, u ugovorenom kvalitetu i količini, i u dogovorenom roku, te mu tom prilikom uručiti sve pripadajuće dokumente.

Potrošač je dužan pregledati robu, da li je u ispravnom stanju, odgovarajuće kvalitete i količine, te po prijemu robe i odgovarajuće dokumentacije (koju mu je trgovac dužan uručiti) istinitost i vjerodostojnost potvrditi svojim potpisom u knjizi

potpisa koje dostavljač mora ponuditi svakom kupcu te to ovjeriti i pečatom trgovca.

## **VI GARANCIJA**

### **Član 15.**

Prodavac je odgovoran za nedostatke na robi koji postoji u trenutku prenosa rizika na potrošača, bez obzira da li je on svjestan ove činjenice u skladu s odredbama zakona kojima se uređuju obligacioni odnosi u Bosni i Hercegovini.

Za proizvode koji podliježu garanciji proizvođača, odnosno uvoznika u Bosnu i Hercegovinu, dužan je utvrditi i u garantnom listu navesti najmanje trajanje garantnog roka za određeni proizvod.

Nakon prestanka proizvodnje proizvoda, proizvođač ili dobavljač je dužan osigurati nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda, u roku koji za tehnički složene proizvode ne može biti kraći od deset godina.

Ako proizvođač, odnosno dobavljač nema vlastiti servis u Bosni Hercegovini dužan je tehnički složene proizvode osigurati i spiskom pravnih fizičkih lica (servisa) koje je ovlastio za pružanje usluga u Bosni i Hercegovini.

Ovlaštenim servisom smatra se onaj koji ima važeću punomoć trgovca-proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavku rezervnih dijelova.

Proizvođač, odnosno dobavljač dužan je ovlaštene servise i tržište redovno snabdijevati potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova.

### **Član 16.**

"GEMA-KOMERC" d.o.o. Sarajevo garantuje da se proizvodi (kojima je prirodno da se isprobaju prije preuzimanja na licu mjesta) kupljeni u našem maloprodajnom objektu mogu isprobati i svaki kupac-potrošač ima pravo na provjeru ispravnosti istog prilikom kupovine.

Prava na ostvarenje garancije kupac gubi u slučaju neovlaštene dorade proizvoda, te ista tako zahvata na proizvodu u cilju popravka od strane treće neovlaštene osobe i bilo kakve nesavjesne ugradnje i oštećenja istog ili upotrebe mimo tehničkih uputstava.

Ukoliko je potrošaču isporučen proizvod koji nije naručio, ili je isporučen proizvod sa skrivenom greškom, potrošač ima pravo obratiti se trgovcu (u pismenom obliku u roku od osam dana od dana isporuke robe), zbog dogovora oko zamjene oštećenog proizvoda za proizvod istih karakteristika ili uzimanjem drugog proizvoda u toj vrijednosti.

U slučaju nedostatka na proizvodu prilikom kupovine, trgovac je, na zahtjev i po izboru potrošača, dužan:

- zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom ili
- vratiti plaćeni iznos i nadoknaditi stvarne razumne troškove vraćanja proizvoda s nedostatkom;
- ili ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.

Ako je nedostatak vidljiv, potrošač treba zahtjev dostaviti trgovcu u pisanoj formi u roku od osam dana od dana preuzimanja proizvoda.

Ako potrošač naknadno otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, zahtjev treba u pisanoj formi podnijeti u roku od dva mjeseca od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od 6 mjeseci od dana preuzimanja proizvoda, izuzev za proizvode s garancijom (garantnim listom).

Ako potrošač nakon mjesec dana otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, osim vraćenog plaćenog iznosa, potrošaču pripadaju i kamate po stopama poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana kupovine do dana isplate.

Ako trgovac osporava nedostatak, dužan je potrošaču odgovoriti u pisanoj formi u roku od osam dana od prijema zahtjeva.

## Član 17.

Ako trgovac osporava nedostatak, a potrošač ne odustaje od svog zahtjeva stručno mišljenje o opravdanosti zahtjeva daje sudski vještak ili nadležni institut u BiH.

Da bi se ostvarilo pravo na garanciju, potrebno je uz proizvod sa greškom priložiti originalni račun ili narudžbu kojom se potvrđuje kupovina.

Reklamacija koje se šalju paketnom distribucijom moraju biti propisno upakovane u kartonsku ambalažu.

Sve reklamacije nepropisno upakovane ili one kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja u transportu neće biti preuzete nego vraćene pošiljaocu o njegovom trošku.

Troškovi materijala, rezervnih dijelova, rada , prenosa i prevoza proizvoda koji nastaju pri otklanjanju kvarova, odnosno zamijeni proizvoda novim proizvodom po osnovu garancija, padaju na teret davaoca garancije.

## **VII BONIFIKACIJE**

### **Član 18.**

Direktor ili od njega ovlašteno lice, može prilikom prodaje proizvoda / robe, pod određenim uslovima, davati kupcima popuste ili rabate a ako je navedeno i u članu 5. ovog Pravilnika.

### **Član 19.**

Odlukom direktora, odnosno od njega ovlaštene osobe se utvrđuje visina popusta i kriteriji, odnosno uslovi koje treba da ispuni kupac da bi mu popust bio odobren. Bonifikacije se odobravaju u novčanom iznosu, a izražavaju se u postotku od cijene proizvoda / robe ili fakturnog iznosa, odnosno u fiksnom iznosu za koji se umanjuje faktura.

Visina popusta nije ograničena.

### **Član 20.**

#### Gema Komerč Loyalty program

Gema Komerč je osnivač programa Gema Loyalty programa i izdavač Gema Card-kartice.

Gema Card -kartica omogućava sakupljanje bodova prilikom kupovine proizvoda u poslovnim jedinicama Gema Komerča. Sakupljeni bodovi mogu se iskoristiti za umanjenje računa na prodajnim mjestima Gema Komerča.

Ne postoji vremenski period u kojem se prikupljeni bodovi moraju iskoristiti, odnosno bodovi se mogu iskoristiti uvijek s tim da će se na potrošača primjenjivati Tabela boniteta koja važi u trenutku korištenja bodova.

### **Član 21.**

Način prikupljanja i korištenja bodova detaljnije su određeni Loyalty Program Pravilima uz slijedeće napomene:



- Bodovi se sakupljaju samo za vrijeme redovne kolekcije tj. bodovi se ne prikupljaju na karticama, bez obzira na kupovinu proizvoda za vrijeme dok traje rasprodaja.

Periodi trajanja redovnih kolekcija i rasprodaja biti će javno oglašeni na isti način kao i odredbe ovog Pravilnika, a ovi podatci biti će vidno istaknuti i na svim prodajnim mjestima.

- Bodovi se ne odbijaju i ne prikupljaju na karticama za kupovinu robe koja je snižena već SAMO za kupovinu robe po redovnim cijenama.
- Boduje se svaka kupovina iznad 10,00 KM, Svakih potrošenih 10,00 KM donosi 1 bod.
- Bonitetni bodovi se zbrajaju na Gema kartici. Sa svakom slijedećoj kupovinom povećava se broj skupljenih bodova.
- Da bi potrošač dobio bodove dužan je prilikom kupovine da ovlaštenom radniku trgovca pokaže karticu na kojoj želi da mu se dodaju bodovi.
- Svaki kupac ima pravo da posjeduje više Gema Card kartica ali se bodovi sa više kartica NE MOGU zbrajati.
- Kupac ima pravo od radnika u prodavnicama da u svakom trenutku traži uvid u stanje bodova na karticama. Stanje dobijenih bodova vidi se i na tkz. Slipu koji kupcu izdaje prodavačica prilikom kupovine.
- Bodovi se mogu upisati isključivo odmah nakon kupovine. Naknadni upis nije moguć osim u slučaju komunikacijskog kvara a što je detaljnije opisano u Loyalty pravilima.
- Kupovina u kojoj su korišteni bonitetni bodovi ne mogu se odbijati bodovi.
- Prikupljeni bodovi se NE MOGU zamijeniti za gotovinu niti na drugi način unovčiti.
- Trgovac propisuje Tabelu boniteta koja čini sastavni dio Loyalty program pravila.

U tabeli boniteta propisani su bonitetni razredi koji zavise od broja prikupljenih bodova i količine potrošenih sredstava.

Kada kupac dođe do određenog bonitetnog razreda (I. II. III. IV. V. VI) mogu se iskoristi popusti u skladu sa važećim pregledom boniteta iz Tabela boniteta.

- Prilikom korištenja Gema Card kartica za kupovinu novih proizvoda kupac dobija bon za plaćenje robe.

Pri ispisivanju bona iskorišteni broj bodova se oduzima od ukupnog broja bodova na Gema Card kartica koja je korištena prilikom kupovine.

- Gema Card ne mogu dobiti uposlenici Gema d.o.o. Sarajevo.
- Gema Komerc zadržava pravo izmjene Loyalty pravila kao i načina dobivanja i korištenja bodova.
- Izmjene Pravila stupaju na snagu od dana njihovog javnog oglašavanja na web stranici trgovca [www.gema.ba](http://www.gema.ba).

## **VIII OSTALE ODREDBE**

### Član 19.

Pravilnik je dostupan na web: gema.ba i u svim poslovnica gema Komerc u Bosni i Hercegovini.

#### Član 20.

Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je direktor, odnosno od njega ovlaštena osoba.

#### Član 21.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

Broj:575/23

U Sarajevu, 05.05.2023. Godine