

Uputstvo za reklamaciju robe (Internet kupovina)

Informacije za kupca – reklamacije, saobraznost i garancija

Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava.

Saobraznost je zakonska kategorija i njeno trajanje je 2 godine. Saobraznost predstavlja odgovornost trgovca ili proizvođača da roba ili usluga budu u skladu sa uobičajenim radom ili posebnim zahtevima potrošača u određenom vremenskom periodu.

Garancija predstavlja voljni korak trgovca ili proizvođača kojim on nudi posebne pogodnosti za kupca ali isključivo veće od zakonski predviđenih.

Postupak reklamacije

S obzirom da se roba kupljena na daljinu uglavnom isporučuje kurirskom službom, kupac mora da obrati pažnju na stanje robe prilikom prijema. Ukoliko je pakovanje robe oštećeno, kupac ima pravo da odbije prijem. Ako kupac primi robu i posle raspakivanja utvrdi da je roba oštećena, ili ako prilikom puštanja u rad ustanovi da je uređaj neispravan, treba da nam se obrati a lice zaduženo za rešavanje reklamacija će ga uputiti na način rešavanja problema.

Prilikom izjavljivanja reklamacije kupac popunjava izjavu o reklamaciji koju može preuzeti sa našeg sajta ili dobiti u nekoj od naših prodavnica. Uz izjavu o reklamaciji kupac će dostaviti reklamirani proizvod na adresu: Ivana Milutinovića 31, 19000 Zaječar.

Nakon slanja proizvoda, dalji postupak nastavlja se u skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

Način popunjavanja obrasca za reklamaciju

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu popunjava se na sledeći način:

- deo **Kupac**: kupac ovde unosi osnovne podatke o sebi – ime i prezime, adresu, kontakt telefon i e-mail adresu
- deo **Ugovor**: odnosi se na robu kupljenu preko ugovora na daljinu u vezi koje kupac ima reklamaciju – *Datum isporuke robe* je datum kada je kupac primio robu, *Datum podnošenja ovog obrasca* je datum slanja robe našoj firmi, *Broj fiskalnog isečka* odnosi se na broj na fiskalnom isečku (kupac može da pošalje fotokopiju fiskalnog isečka), *Naziv robe* je kratki naziv robe koju kupac vraća
- deo **Razlog reklamacije**: kupac zaokružuje samo jedan razlog reklamacije; ako je istekao period od 14 dana po primanju robe u kome je kupac imao pravo da se predomisli a naručena roba nije ispravna, kupac zaokružuje "roba nesaobrazna u garantnom roku"; ako postoji bilo koji drugi razlog, kupac zaokružuje "drugi razlozi reklamacije"
- deo **Komentar kupca uz reklamaciju**: kratak opis problema, neispravnosti, bilo kog razloga zbog koga kupac reklamira robu
- deo **Zahtev kupca**: kupac zaokružuje samo jedan način na koji želi da se reši reklamacija: popravka (podrazumeva slanje robe na servis), zamena (kupac traži istu robu kao zamenu za neispravnu), vraćanje novca (kupac traži vraćanje novca); u slučaju da se kupac odlučio da se reklamacija reši popravkom, potrebna je njegova izričita saglasnost za to, koju će kupac označiti stavljanjem slova "X" u kvadratić pored rečenice "Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom"
- deo **Primedba prodavca**: ovaj deo popunjava prodavac ili osoba zadužena za obradu reklamacija; s obzirom da se na robu ulaže reklamacija pri kojoj kupac i prodavac nemaju direktan kontakt, kupac je dužan da sačuva dokaz o slanju robe prodavcu; prodavac je dužan da robu pristiglu na reklamaciju zavede u knjigu reklamacija i da kupcu pošalje poštom potvrdu o prijemu na reklamaciju; dalji postupak ide isto kao postupak obrade reklamacija koji važi za robu kupljenu na uobičajen način (kupovina u prodavnici)