

Evidencioni broj:

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu

Ovim putem izjavljujem reklamaciju na robu

KUPAC

Ime i prezime:	
Adresa:	
Kontakt telefon:	
e-mail adresa:	
Bankovni račun kupca:	
Lična karta / pasoš:	

UGOVOR

Datum isporuke robe kupcu:	
Datum podnošenja ovog obrasca:	
Broj fiskalnog isečka:	
Naziv proizvoda koji se vraća:	

Izjašnjenje prodavca o podnetoj reklamaciji sa predlogom njenog rešavanja

Datum prijema reklamacije:	Potpis prodavca:
Datum završetka reklamacije:	Potpis prodavca:

TRGOVAC

Naziv firme:	
Adresa za reklamacije:	
Telefon:	
e-mail:	

Razlog za reklamaciju:

Isporučena pogrešna roba	Naručena pogrešna roba	Roba isporučena oštećena u pakovanju
Roba nesaobrazna u garantnom roku	Roba neispravna prilikom puštanja u rad	Drugi razlozi reklamacije

Zahtev kupca

Vraćanje novca	Zamena	Popravka
----------------	--------	----------

Ako kupac zahteva da se reklamacija reši popravkom, obavezna je potvrda saglasnosti. (staviti „X“):

☐ Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom

Komentar kupca za reklamaciju

--

Potpis kupca _____

Uputstvo za reklamaciju robe

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 Matice, Lebarski put 51, Leskovac.

Nakon slanja proizvoda, dalji postupak nastavlja se u skladu sa članom 55. 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 robena 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 kupljenju na uobičajen način (kupovina u prodavnici).

Prodavac je dužan da u roku od 8 dana odgovori na reklamaciju. Rok za rešavanje reklamacije je 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije 3 dana od dana prijema odgovora. Ako prodavac odbije reklamaciju, prihvata mogućnost rešavanja spora vasnsudskim putem.