

Milica Mitić PR MINAMI

Edvarda Griga 7b, 11000 Beograd, Srbija

Tel. 061/111-5405, e-mail: podraska@minami.rs



OBRAZAC ZA REKLAMACIJU ROBE

PODACI O TRGOVCU

Pružao usluge :Milica Mitić PR MINAMI

Adresa: Edvrda Griga 7b,BEOGRAD/RESNIK 11231

KONTAKT: +381611115405

PODACI O KUPCU:

POPUNJAVA POTROŠAČ

IME I PREZIME _____ ADRESA _____ TELEFON _____

e-mail _____

DATUM KUPOVINE _____

DATUM PODNOŠENJA REKLAMACIJE _____

Na osnovu člana 52., 54., 56. i 81. Zakona o zaštiti potrošača („Sl.glasnik RS“ br.62/2014)

Podnosim reklamaciju radi otklanjanja nesaobraznosti robe/usluga i to:

(vrsta robe/usluge)

Koja nesaobraznost se ogleda u sledećem: _____

(opis kvara, nedostatka itd.

Uz reklamaciju podnosim I:

1 Fiskalni isečak

2 Drugi dokaz o kupovini _____

Molim vas da izvršite :

1 Opravku

2 Umanjenje cene

3 Zamenu

4 Raskid ugovora i povraćaj novca

1. Proizvod koji se šalje na reklamaciju mora biti čist, upakovan u kutiju, a reklamirana greška mora biti označena.
2. Nečist-prljav proizvod neće se uzeti u razmatranje.
3. Obrazac zahteva treba odštampati , popuniti i potpisati. Zahtev zajedno sa reklamiranom robom i računom dostaviti na adresu: EDVARDA GRIGA 7b Beograd - Rakovica 11090, Srbija, telefon +381611115405
4. Odgovor o reklamaciji biće poslat na e-mail adresu kupca najkasnije 8 dana od datuma prijema reklamacije.
svrhe.

Račun: 160-6000000856219-49, Matični broj: 66039927, Šifra delatnosti: 4772, PIB 112343073

Milica Mitić PR MINAMI

Edvarda Griga 7b, 11000 Beograd, Srbija

Tel. 061/111-5405, e-mail: podrska@minami.rs



POPUNJAVA TRGOVAC

NAZIV _____

BROJ IZ EVIDENCIJE REKLAMACIJA _____

POTPIS _____

M.P.

Potrošač ima pravo da bira da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom. Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako: nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku; ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenom, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenom u primerenom roku; opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene; otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca. Nesrazmerno opterećenje za prodavca javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir: vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru; značaj saobraznosti u konkretnom slučaju; da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarenja svojih prava kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena. Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.) Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije. Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jedinom. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Obaveštavaju se potrošači da na osnovu člana 151. stav 1. Zakona o zaštiti potrošača, imaju mogućnost rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem u kojima je trgovac dužan da učestvuje. Lista tela za vansudsko rešavanje sporova je dostupna na sledećem linku: <https://vansudsko.mtt.gov.rs/adrbodies>

Izjava o privatnosti podataka: podaci koje date u ovom obrascu služe za evidentiranje promena u prometu i prodavac ih neće skladištiti niti koristiti u druge svrhe.

Reklamacija se podnosi u tri primerka, tako sto jedan overeni primerak ostaje potrošaču, a dva trgovcu

Milica Mitić PR MINAMI

Edvarda Griga 7b, 11000 Beograd, Srbija

Tel. 061/111-5405, e-mail: podrska@minami.rs

