

## Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti/reklamacija

| PODACI O TRGOVCU  |                           |
|-------------------|---------------------------|
| NAZIV             | IGGI PERCEPT D.O.O.       |
| ADRESA            | Koste Andrića 14, Valjevo |
| ELEKTRONSKA POŠTA | sparrowserbia@gmail.com   |
| TELEFON           | 066/130-001               |

| POPUNJAVA POTROŠAČ         |  |
|----------------------------|--|
| IME I PREZIME POTROŠAČA:   |  |
| DATUM ZAKLJUČENJA UGOVORA  |  |
| ADRESA POTROŠAČA           |  |
| POTPIS POTROŠAČA           |  |
| DATUM POPUNJAVANJA OBRASCA |  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| DATUM PRIJEMA ROBE           |  |
| BROJ RAČUNA ZA KUPLJENU ROBU |  |
| OPIS NESAOBRAZNOSTI          |  |

Uz reklamaciju podnosim fiskalni isečak / drugi dokaz o kupovini.

Potrošač treba da podvuče ili zaokruži da li je priložio fiskalni isečak, drugi dokaz ili da, ukoliko nema dokaz o kupovini izostavi ovaj korak

Od dana preuzimanja robe prošlo je \_\_\_\_\_ meseci.

Molim Vas da izvršite: popravku; zamenu; da mi umanjite cenu; izvršite povraćaj novca uz vraćanje rob

Potrošač treba da podvuče ili zaokruži svoj zahtev od navedenih opcija.

VAŠA REKLAMACIJA ZAVEDENA JE POD BROJEM \_\_\_\_\_ (POPUNJAVA TRGOVAC)

Potrošač ima pravo da bira da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom, da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor. Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće, opravkom ili zamenom potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora, a to pod uslovima ako: 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku; 2) potrošač ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku; 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene; 4) 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: 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru; 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju; 3) da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača. Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača. Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača (dana preuzimanja robe), potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača. Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac. Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. Potrošač može da izjavi reklamaciju 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 vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača. Evidencija se vodi u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o imenu i prezimenu podnosioca i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije. 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, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije. Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije

prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca na reklamaciju i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema odgovora prodavca. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca. Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je propisan, 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 jednom. Ukoliko prodavac odbije reklamaciju dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje.

Izjava o privatnosti podataka: Podaci dostavljeni u ovom obrascu služe samo za evidentiranje izmena u prometu IGGI PERCEPT D.O.O. i neće biti korišćeni u druge svrhe.