

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

ZAHTEV ZA OTKLANJANJE NESAOBRAZNOSTI - REKLAMACIJA broj: _____

PODACI O PODNOSIOCU REKLAMACIJE (obavezno ispunite u slučaju da nije napisan broj dostavnice ili računa)

Naziv kompanije: _____
Adresa: _____
Odeljenje: _____
E-mail adresa i kontakt telefon kupca: _____

Broj (dokumenta) dostavnice ili računa: _____

PODACI O ROBI:

Kataloški broj	Naziv robe	Količina

Razlog za reklamaciju: (opis kvara, nedostatka na robi - proizvodu prema opisu potrošača):

Izjavljujemo, da smo robu, koju vraćamo natrag, koristili u skladu sa dobijenim informacijama o korišćenju robe i za transport je pripremili u skladu sa dobrom transportnom praksom

PREDLOG REŠENJA REKLAMACIJE:

(opravka, zamena za drugi proizvod (opisati željeni proizvod) ili povraćaj novca)

Datum reklamacije: _____

Potpis kupca: _____

POPUNJAVA KOMISIJA:

ODLUKA KOMISIJE ZA REKLAMACIJU

Vrsta greške: _____ _____ _____
Odluka: _____ _____
Odluka: _____

UPOZORENJE - NAPOMENA

1. Kod proizvoda koji se šalje na reklamaciju reklamna greška mora biti označena/navedena.
2. Uz reklamacioni list priložiti dokaz o kupovini.
3. Reklamacioni list ispuniti u 2 (dva) primerka, i to: po 1 (jedan) primerak kupcu, a 1 (jedan) primerak prati proizvod.
4. Reklamacioni proizvod sa odštampanim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju dostaviti prodavcu i/ili distributeru poštom na adresu: „CARDS PRINT D.O.O.“, ulica Kudeljarski nasip prva 124 g, 26000 Pančevo.
5. Svi podaci se čuvaju i obrađuju u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Potrošač ima pravo da bira da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom. Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjjenje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- 2) 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 umanjnjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) 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 umanjjenje 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 značajnijih 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 umanjnjem 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 kao i zbog pogrešno obračunane 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 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 podnosiocu 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, 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 jednom. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.