

ONLINE E MARKET
OBRAZAC ZA REKLAMACIJU ROBE

Kupovina obavljena prodajom na daljinu (sajt:www.euromarket.rs)

Podaci o prodavcu: ONLINE-E-MARKET, KIKOJEVAC BB, 34205 BARE.

Adresa za prijem robe u slučaju reklamacija: ONLINE-E-MARKET, KIKOJEVAC BB, 34205 BARE.

Kontakt mail: office@euromarket.rs

Podaci o kupcu:

	Popuniti podatke
Ime	
Prezime	
Ulica i broj	
Mesto	
Kontakt telefon	
JMBG	
Email adresa	
Broj tekućeg računa za slučaj povrata novca	

Podaci o robi:

	Popuniti podatke
Datum prijema poručene robe	
Datum izdavanja računa	
Broj računa za kupljenu robu	
Šifra artikla na koji se odnosi Reklamacija	
Razlozi za reklamaciju (opis nesaobraznosti/nedostatka na robi)	

U slučaju da Prodavac uvaži reklamaciju, Kupac ima pravo da bira između (označite opciju koja Vam odgovara):

- otklanjanje nedostataka zamena za isti artikal
 povrat novca zamena za drugi artikal*

Troškove vraćanja robe snosi kupac.

* Drugi artikal za koji se vrši zamena mora biti iste ili veće vrednosti, uz doplatu. Rok za podnošenje reklamacije je **24 meseci** od dana prijema robe.

Izjava o privatnosti podataka:

Podaci koje dostavite u ovom obrascu služe za evidentiranje izmena u prometu I ONLINE E MARKET ih neće skladištiti, niti koristiti u druge svrhe.

Datum podnošenja prijave

Potpis kupca

jedan obrazac važi za jedan artikal

Reklamacija i način rešavanja reklamacije

Član 56

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. i 81. ovog zakona, 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 vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

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.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se 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.