

Naziv (firma) i adresa trgovca kome se izjavljuje zahtev/reklamacija

Datum: _____

ZAHTEV ZA OTKLANJANJE NESAOBRAZNOSTI/REKLAMACIJE

Shodno odredbama Zakona o zaštiti potrošača podnosim reklamaciju radi otklanjanja nesaobraznosti robe/usluge i to:

(vrsta robe/usluge)

koja nesaobraznost se ogleda u sledećem:

(opis kvara, nedostatka itd.)

Uz reklamaciju podnosim i:

- Fiskalni isečak
- Drugi dokaz o kupovini _____;

Od dana prelaska rizika na potrošača (dana preuzimanja robe) prošlo je više od šest meseci:

a) DA

b) NE

Molim Vas da izvršite*:

- Zamenu
- Umanjenje cene
- Raskid ugovora i povraćaj novca

(zaokružiti vrstu zahteva)

POPUNJAVA TRGOVAC

NAZIV _____

ADRESA _____

BR. IZ EVIDENCIJE REKLAMACIJA _____

POTPIS _____

M.P.

POPUNJAVA POTROŠAČ

IME I PREZIME _____

ADRESA _____

TELEFON _____

E-MAIL _____

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

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni zamenu uopšte niti u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio zamenu u primerenom roku;
- 3) zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) otklanjanje nesaobraznosti zamenu predstavlja nesrazmernom opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca javlja se ako u poređenju sa umanjeњem 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.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, zamena se mora 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 zamenu, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor. 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 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 vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije 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 potrošača, 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 reklamacije moguće je samo jednom. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.