

PRAVILNIK O POSTUPANJU KOD REKLAMACIJA

U skladu sa odredbama zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS br: 73/2010.) DOM Shop donosi ovaj Pravilnik kojim definiše postupak po učinjenoj reklamaciji od strane potrošača koji je kupio robu putem naše internet prodavnice : <https://www.dom-shop.rs>

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.
Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti prodate robe.

II REKLAMACIJA

Član 2.
Pod reklamacijom u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika, podrazumeva se da potrošač uoči postojanje nesaobraznosti robe sa njenim svojstvima kako je to navedeno u propadajućoj Deklaraciji i o tome obavesti trgovca.

Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira, ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od dve godine od momenta prelaska rizika na potrošača (posle momenta prodaje kupljene robe potrošaču), ako potiče od uzorka koji je postojao pre toga. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

III NESAOBRAZNOST ROBE

Član 3.
Nesaobraznost robe u smislu odredbi zakona o zaštiti potrošača i ovog Pravilnika postoji ukoliko prodata roba nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe, a u skladu sa njenom namenom kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.

Član 4.
DOM Shop potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki proizvod označen. DOM Shop potvrđuje da roba koju prodaje ima svojstva koja omogućavaju njenu redovnu upotrebu u skladu sa namenom kako je to označeno na Deklaraciji. U slučaju sumnje, saobraznosti robe se isključivo utvrđuje u odnosu na njena svojstva kako je to navedeno i pripadajućoj Deklaraciji.

IV USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5.
DOM Shop je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom, ako je :

1. DOM Shop prodavac reklamirane robe,
2. Roba kupljena preko internet sajta,
3. Od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine.

V POSTUPAK REŠAVANJA

Član 6.

Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Zahteva za reklamaciju koji preuzite na internet sajtu U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač obavezno upisuje :

1. Svoje ime i prezime
2. Adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu
3. Oznaku artikla i veličinu (podaci iz računa)
4. Kratak opis reklamirane nesaobraznosti
5. Zahtev u skladu sa čl.54. Zakona o zaštiti potrošača (popravka ili zamena proizvoda, povraćaj novca)
6. Datum prijema robe (datum prelaska rizika na potrošača)
7. Broj računa
8. Cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena
9. Reklamirani list, sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač šalje putem preporučene pošiljke na adresu : DOM Shop, Vakufska 2, 3100 Prijepolje

Kao datum započinjanja reklamacionog postupka uzima se datum kada DOM Shop primi preporučenu pošiljku na gore navedenoj adresi. Reklamirana roba se prosleđuje ovlašćenoj laboratoriji za ispitivanje kvaliteta kao i postojanja nesaobraznosti a posebno uzrok njenog nastanka. Laboratorija utvrđuje na osnovu ispitivanja koje sprovodi prema sopstvenoj proceduri.

VI ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

DOM Shop je u obavezi da bez odlaganja, a najkasnije od 15 dana od prijema reklamacije odgovori potrošaču, sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu i predlogom njegovog rešavanja. Ovu obavezu DOM Shop ispunjava na način definisan odredbom člana 6 ovog Pravilnika.

VII PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8.

Ukoliko je u Izveštaju o ispitivanju konstatovano da je kod robe ustanovljena nesaobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu ili prilikom izrade...), DOM Shop će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao prilikom sačinjavanja Zahteva za realizaciju, a u skladu sa odredbom člaba 54. Zakona o zaštiti potrošača.

Član 9.

Potrošač prilikom reklamacije na prvom mestu ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti :

1. popravkom reklamirane robe,
2. zamenom za novu istovetnu robu

Ako otklanjane nesaobraznosti na način definisan u predhodnom stavu nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca, potrošač može da zahteva raskid ugovora i povraćaj novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.

Član 10.

DOM Shop je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama člana 54. Zakona o zaštiti potrošača te odredbe člana 6 ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji regulišu oblast evidentiranja prometa.