
PRAVILNIK O POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIONIH ZAHTEVA

PR FLAMA

Ulica Lala 12, 18000 Niš

P R A V I L N I K

o postupku rešavanja reklamacionih zahteva

OPSTE ODREDBE

Član 1.

PR Flama donosi Pravilnik o postupku rešavanja reklamacionih zahteva za robu kupljenu putem internet sajta flama.rs, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS 62/2014)

Ovaj pravilnik utvrđuje postupak i način rešavanja po reklamacionim zahtevima kupaca na nedostatak kupljene robe.

Član 2.

Odredbe ovog pravilnika odnose se na robu kupljenu putem internet sajta flama.rs

REKLAMACIONI ZAHTEV

Član 3.

Kupac ima pravo na reklamaciju robe ukoliko uoči da postoji nesaobraznost robe sa njenim svojstvima kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji i uz račun o izvršenoj kupovini robe ili uz drugi dokaz o kupovini (faktura, otpremnica), u roku od dve godine od dana kupovine.

Reklamacioni zahtev kupac pokreće popunjavanjem, ištampanog i potpisanog Zahteva za reklamaciju koji preuzima na sajtu flama.rs. Zahtev se šalje putem preporučene pošiljke na adresu:

Ulica Lala 12, 18000 Niš

Rok za odgovor potrošaču stupa na snagu od momenta kada PR Flama primi preporučenu pošiljku sa gorenavedenom adresom.

Član 4.

Reklamacionim zahtevom kupac ima pravo da zahteva da se roba sa nedostatkom zameni, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu kupovine robe.

Kupac ne može da raskine ugovor ako je nedostatak robe neznan.

Član 5.

Kupac nema pravo na reklamaciju ukoliko je nedostatak na robu nastao njegovom krivicom.

Protekom roka od 6 (šest) meseci od datuma kupovine na kupcu je teret dokazivanja da je nedostatak robe postojao u trenutku kada je roba kupljena.

REKLAMACIONI POSTUPAK

Obaveštenje iz pethodnog člana ovog Pravilnika dostavlja se kupcu u roku od 15 dana od dana prijema reklamacionog zahteva.

Obaveštenje obavezno sadrži izjasnjenje o podnetom zahtevu i predlog njegovog resavanja.

Član 6.

Ukoliko se u toku postupka utvrdi da je reklamacioni zahtev kupca osnovan, dužni smo da u najkracem roku, a koji ne moze biti duži od 30 dana od dana prijema reklamacije, u zavisnosti od sadržine reklamacionog zahteva i postignutog dogovora sa kupcem, robu zameni ili vrati novčani iznos plaćen za tu robu ili da, uz salglasnost oštećenog kupca, otkloni nedostatak na robi.

Rok iz prethodnog stava ovog člana Pravilnika se moze produžiti samo na osnovu pismenog sporazuma sa kupcem.

Član 7.

Odredbe ovog Pravilnika odnose se na prava i obaveze kupca i prodavca u reklamacionom postupku i ne iskljucuje prava i obaveze kupca i prodavca po osnovu uslova iz garantnog lista za proizvode za koje je propisana obaveza davanja garancije, a koji se ostvaruje kod proizvođača kao davaoca garancije.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 8.

Izmene i dopune ovog Pravilnika vrše se na način i po postupku za njegovo donošenje.

Član 9.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.