

DATA STATUS d.o.o.

Milutina Milankovića 1/45, 11070 Novi Beograd

(adresa)

101012095

(piib)

Na osnovu člana 56 Zakona o zaštiti potrošača („Sl.glasnik RS“ br. 6/14) direktor Data Statusa d.o.o. donosi

Pravilnik o postupanju po reklamacijama potrošača na nedostatke prodane robe

Član 1.

Ovim Pravilnikom utvrđuje se postupak i način rešavanja po reklamaciji potrošača na nedostatke prodane robe ili usluge.

Član 2.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na prodatu robu ili uslugu, uz račun o kupovini, u radnji u kojoj je usluga kupljena/prodata, pod uslovom da zahtev za reklamaciju podnese čim otkrije nedostatak na robi, ili najkasnije u roku od 90 dana od dana kupovine.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, 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.

Član 3.

Odluku o reklamaciji donosi šef prodavnice/radnje, ili menadžer prodaje.

Odluka o reklamaciji se donosi odmah, ili u složenijim slučajevima najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

Član 4.

O odluci po reklamaciji potrošač će biti obavešten u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem.

Član 5.

Ukoliko šef radnje/prodavnice ili menadžer prodaje utvrdi da je zahtev za reklamaciju opravdan dužan je da:

- zameni oštećenu knjigu ukoliko je ima na lageru u roku od 15 dana od dana reklamacije
- uz saglasnost potrošača naruči knjigu i isporuči je u roku od 30-60 dana od dana reklamacije
- vrati potrošaču uplaćen avans za neisporučenu robu u roku od 15 dana od dana reklamacije
- uz saglasnost potrošača izvrši naručivanje novih publikacija u protivvrednosti uplaćenog avansa

Član 6.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robi nastao njegovom krivicom, ako je otklanjanje nedostatka vršilo neovlašćeno lice ili ako nema dokaz (fiskalni isečak, slip, administrativnu zabranu) da je proizvod kupljen u maloprodajnom objektu gde se reklamira u zakonski propisanom roku.

Član 7.

Obrazac za izjavljivanje reklamacije je sastavni deo ovog pravilnika.

Shodno članu 56 stav 2 Zakona o zaštiti potrošača dajem sledeću

IZJAVU REKLAMACIJE br. _____(broj upisuje primalac Izjave)

Ovim putem izjavljujem da reklamiram proizvod na osnovu ugovora o kupovini, koji sam sklopio/la kupovinom u prostorijama preduzeća Data Status d.o.o. Beograd.

Podaci o kupcu:	Popuniti podatke
Ime i prezime	
Ulica i broj	
Mesto	
Kontakt telefon	

Podaci o robi	Popuniti podatke
Datum prijema reklamacije	
Broj fiskalnog računa	
Šifra robe na koju se odnosi reklamacija	

Razlozi za reklamaciju

Izjava o privatnosti podatka:

Podaci koje date u ovom obrascu služe za evidentiranje izmena u prometu Data Status d.o.o. Beograd i kompanija ih neće skladištiti niti koristiti u druge svrhe.

Beograd, _____.____.20__.

Kupac

Primalac Izjave: _____

POTVRDA

O prijemu Izjave reklamacije pod brojem _____, dana _____ u prodajnom objektu u Beogradu, u ul. _____ br. ____.

Izdavalac potvrde _____