

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu

Ovim putem izjavljujem reklamaciju na kupovinu koju sam obavio preko sajta www.stojic.rs

KUPAC:

Ime i prezime:	
Adresa:	
Kontakt telefon:	
e-mail adresa:	

UGOVOR:

Datum zaključenja ugovora:	
Datum isporuke robe kupcu:	
Datum podnošenja ovog obrasca:	
Broj računa:	
Naziv robe:	

Razlog reklamacije (zaokružiti)	<input type="radio"/> isporučena pogrešna roba	<input type="radio"/> naručena pogrešna roba
	<input type="radio"/> roba isporučena oštećena u pakovanju	<input type="radio"/> roba nesaobrazna u garantnom roku
	<input type="radio"/> roba neispravna prilikom puštanja u rad	<input type="radio"/> drugi razlozi reklamacije

Zahtev kupca (zaokružiti)	<input type="radio"/> vraćanje novca	<input type="radio"/> zamena	<input type="radio"/> popravka
	Ako kupac zahteva da se reklamacija reši popravkom, obavezna je potvrda saglasnosti (staviti "X"): <input type="radio"/> Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom		

Komentar kupca uz reklamaciju	
--------------------------------------	--

TRGOVAC:

Naziv firme:	S.Z.T.K.R. Stojić
Kontakt za prijem reklamacija:	0653706310 / reklamacije@stojic.rs
Adresa za prijem reklamacija:	Svetozara Babovića broj 13

Komentar prodavca:	
---------------------------	--

Potpis prodavca

Potpis kupca

Uputstvo za reklamaciju robe (Internet kupovina)

Informacije za kupca – reklamacije, saobraznost i garancija

Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava.

Saobraznost je zakonska kategorija i njeno trajanje je 2 godine. Saobraznost predstavlja odgovornost trgovca ili

proizvođača da roba ili usluga budu u skladu sa uobičajenim radom ili posebnim zahtevima potrošača u određenom vremenskom periodu. Garancija predstavlja voljni korak trgovca ili proizvođača kojim on nudi posebne pogodnosti za kupca ali isključivo veće od zakonski predviđenih.

Postupak reklamacije

S obzirom da se roba kupljena na daljinu isporučuje kurirskom službom, kupac mora da obrati pažnju na stanje robe prilikom prijema. Ukoliko je pakovanje robe oštećeno, kupac ima pravo da odbije prijem. Ako kupac primi robu i posleraspakivanja utvrdi da je roba oštećena, ili ako prilikom puštanja u rad ustanovi da je uređaj neispravan, treba da nam se obrati, a lice zaduženo za rešavanje reklamacija će ga uputiti na način rešavanja problema.

Prilikom izjavljivanja reklamacije kupac popunjava izjavu o reklamaciji koju može preuzeti sa našeg sajta ili zatražiti da mu se dostavi elektronskim putem (na mail adresu). Uz izjavu o reklamaciji kupac će dostaviti reklamirani proizvodna adresu S.Z.T.K.R. Stojić, Svetozara Babovića br 13, 32000 Čačak.

Nakon slanja proizvoda, dalji postupak nastavlja se u skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

Način popunjavanja obrasca za reklamaciju

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu popunjava se na sledeći način:

- deo Kupac: kupac ovde unosi osnovne podatke o sebi – ime i prezime, adresu, kontakt telefon i e-mail adresu
- deo Ugovor: odnosi se na robu kupljenu preko ugovora na daljinu u vezi koje kupac ima reklamaciju – Datum isporuke robe je datum kada je kupac primio robu, Datum podnošenja ovog obrasca je datum slanja robe našoj firmi, Broj računa odnosi se na broj na račun-otpremnice koji je pratio robu (kupac može da pošalje fotokopiju računa), Naziv robe je kratki naziv robe koju kupac vraća
- deo Razlog reklamacije: kupac zaokružuje samo jedan razlog reklamacije; ako je istekao period od 14 dana po primanju robe u kome je kupac imao pravo da se predomisli a naručena roba nije ispravna, kupac zaokružuje "roba nesaobrazna u garantnom roku"; ako postoji bilo koji drugi razlog, kupac zaokružuje "drugi razlozi reklamacije"
- deo Komentar kupca uz reklamaciju: kratak opis problema, neispravnosti, bilo kog razloga zbog koga kupac reklamira robu
- deo Zahtev kupca: kupac zaokružuje samo jedan način na koji želi da se reši reklamacija: popravka (podrazumeva slanje robe na servis), zamena (kupac traži istu robu kao zamenu za neispravnu), vraćanje novca (kupac traži vraćanje novca); u slučaju da se kupac odlučio da se reklamacija reši popravkom, potrebna je njegova izričita saglasnost za to, koju će kupac označiti stavljanjem slova "X" u krug pored rečenice "Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom"
- deo Primedba prodavca: ovaj deo popunjava prodavac ili osoba zadužena za obradu reklamacija; s obzirom da se na robu ulaže reklamacija pri kojoj kupac i prodavac nemaju direktan kontakt, kupac je dužan da sačuva dokaz o slanju robe prodavcu; prodavac je dužan da robu pristiglu na reklamaciju zavede u knjigu reklamacijai da kupcu pošalje poštom potvrdu o prijemu na reklamaciju; dalji postupak ide isto kao postupak obrade reklamacija koji važi za robu kupljenju na uobičajen način (kupovina u prodavnici).