

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu

Ovim putem izjavljujem reklamaciju na kupovinu koju sam obavio preko sajta www.nssport.com

KUPAC

Ime i prezime:

Adresa:

Kontakt telefon:

e-mail adresa:

UGOVOR

Datum isporuke robe kupcu:

Datum podnošenja ovog

obrasca: Broj fiskalnog isečka:

Naziv robe:

Razlog reklamacije (zaokružiti)

isporučena pogrešna roba

naručena pogrešna roba

roba isporučena oštećena u pakovanju

roba nesaobrazna u garantnom roku

roba neispravna prilikom puštanja u rad

drugi razlozi reklamacije

Zahtev kupca (zaokružiti)

vraćanje novca

zamena

popravka

Ako kupac zahteva da se reklamacija reši popravkom, obavezna je potvrda saglasnosti (staviti "X"):

Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom

Komentar kupca uz reklamaciju

TRGOVAC

Naziv firme: STR komisijon Fitness Shop

Adresa sedišta firme: Sutjeska 2, 21000 Novi Sad

Kontakt osoba za prijem reklamacija: Miloš Vejnović / tel: 021/496-776

Adresa za prijem reklamacija: Sutjeska 2, 21000 Novi Sad

Primedba 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 uglavnom 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 posle raspakivanja 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

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 fiskalnog isečka odnosi se na broj na fiskalnom isečku (kupac može da pošalje fotokopiju fiskalnog isečka), 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 kvadratić 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 reklamacija i da kupcu pošalje poštom potvrdu o prijemu na reklamaciju; dalji postupak ide isto kao postupak obrade reklamacija koji važi za robu kupljenu na uobičajen način (kupovina u prodavnici)