

Pravilnik o rešavanju reklamacija

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA

- Lagami DOO donosi ovaj Pravilnik i njime definiše postupak rešavanja reklamacije potrošača na robu kupljenu putem online prodavnica u vlasništvu pravnog lica i to www.lagami.com a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon).

OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

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

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 pripadajućoj Deklaraciji i o tome obavesti prodavca. Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namene, namenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i sl.

Potrošač ima pravo da kupljenu robu reklamira ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od dve godine (24 meseca) od momenta prijema paketa odnosno prelaska rizika na potrošača nakon momenta predaje kupijene robe potrošaču u državinu, ako potiče od uzroka 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. Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru (prodaja "robe sa greškom").

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.

LAGAMI DOO. potvrđuje da je roba koju prodaje u svemu saobrazna sa Deklaracijom kojom je svaki od proizvoda označen. Studio Moda d.o.o. 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, saobraznost robe se isključivo utvrđuje u odnosu na njena svojstva i njenu namenu kako je to navedeno u pripadajućoj Deklaraciji.

USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 5.

Studio Moda d.o.o. je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji u skladu sa ovim Pravilnikom:

- ukoliko je LAGAMI DOO, prodavac reklamirane robe;
- ukoliko je roba kupijena preko Internet sajta www.lagami.com
- ukoliko je od datuma prelaska rizika na potrošača proteklo manje od dve godine;
- ukoliko je potrošač priložio račun ili drugi dokaz o kupovini.

POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 6.

1. Reklamacioni postupak potrošač pokreće popunjavanjem Zahteva za reklamaciju (Reklamacioni list) koji se može skinuti [ovde](#). Reklamacioni list prilažemo uz svaku porudžbinu. Ukoliko se desi da Zahtev nije priložen ili je ispao ili se ošteti prilikom transporta ili ste ga izgubili, isti možete preuzeti na našem sajtu na sledećem linku.

U obrazac Zahteva za reklamaciju potrošač obavezno upisuje:

- svoje ime i prezime
- adresu, broj mobilnog telefona i e-mail adresu
- šifru artikla i veličinu (podaci iz računa ili potvrđnog maila)
- kratak opis reklamirane nesaobraznosti
- datum prijema robe
- broj računa (ukoliko je isti dokaz o kupovini)
- cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena
- potpis potrošača

2. Potpisom na Zahtevu za reklamaciju, potrošač: potvrđuje da su podaci uneti u zahtev tačni, a posebno podaci o adresi potrošača na koju prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju.

Potpisom na potvrdi o prijemu reklamacije potrošač takode potvrđuje:

- da je saglasan da prodavac potvrdi o prijemu Zahteva za reklamaciju i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju;

- da je saglasan sa ugovorenim primerenim rokom za postupanje po reklamacionom zahtevu u slučaju opravdane reklamacije.

3. Reklamirani proizvod, zajedno sa odštampanim, popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, potrošač može poslati:

- putem kurirske službe na adresu: Lagami DOO, Sunčani kej 37, 21000 Novi Sad,, Srbija
- putem email adrese: office@lagami.com

Kao datum od koga se računa rok za odgovor potrošaču po učinjenoj reklamaciji u skladu sa odredbom čl. 56. st. 7. Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada firma LAGAMI DOO. primi reklamacionu izjavu sa pratećom dokumentacijom i reklamiranom obućom na gore navedenu adresu.

4. Potrošaču se elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju dostavlja potvrda o prijemu Zahteva za reklamaciju. Ukoliko potrošač nije naveo email adresu potvrda se šalje na adresu potrošača navedenu u Zahtevu.

5.. Na osnovu Izveštaja o ispitivanju i dodatnih saznanja iz priložene dokumentacije i komunikacije sa potrošačem, Studio Moda d.o.o, Subotica, donosi odluku po podnetoj reklamaciji.

5.1. Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da se uvaži reklamacija, postupak je sledeći

- potrošaču se šalje e-mail u kome se obaveštava da je reklamacija usvojena.
- ukoliko se potrošač opredelio za popravku kupljenog proizvoda, potrošaču se šalje popravljani proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod.
- ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.
- ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća novac koji je platio za reklamirani proizvod nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.

5.2. Ukoliko je na osnovu Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju doneta odluka da je reklamacija neosnovana, postupak je sledeći:

- potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije usvojena uz navođenje razloga za to, kao i kopija Izveštaja o ispitivanju i/ili kontrolisanju na osnovu koga je doneta odluka da je reklamacija neosnovana.
- smatraće se da je potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu čl.56. st.7. Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručjenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usled činjenice da potrošač: ne živi na adresi koju je naveo u potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznat na adresi) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke.

ROK ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

LAGAMI DOO. je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, dok je u slučaju prihvatanja reklamacije u obavezi da po reklamacionom zahtevu potrošača postupi u ugovorenom primerenom roku kako je isti definisan u samom

Zahtevu za reklamaciju, a koji ne može biti duži od 15 dana od podnošenja reklamacije. Ovu obavezu firma LAGAMI d.o.o., ispunjava na način definisan odredbom 6.1. ovog Pravilnika.

PRAVA POTROŠAČA PO OSNOVU REKLAMACIJE

Član 8.

Ukoliko je u Izveštaju o ispitivanju i/III kontroliiianju konstatovano da je kod robe ustanovljena ne-saobraznost, te da ista potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača (nedostaci u samom materijalu, nedostaci prmkom izrade...), Studio Moda d.o.o., Subotica, će nesaobraznost otkloniti o svom trošku na način kako je to potrošač zahtevao i označio u Zahtevu za reklamaciju, a u skladu sa odredbom ČI. 52. Zakona o zaštiti potročača.

Član 9.

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

- popravkom reklamirane robe;
- zamenom za novu istovetnu ili siičnu robu.
- potrošač može da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora i povraćaj novca u visini plaćene kupoprodajne cene za predmetnu robu.

Član 10.

LAGAMI DOO je u obavezi da, prilikom otklanjanja nesaobraznosti na način definisan odredbama ČI.52. Zakona o zaštiti potročača te odredbe ČI.6. ovog Pravilnika, postupa u skladu sa svim važećim propisima koji reguliču oblast evidentiranja prometa.

EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Član 11.

LAGAMI DOO, , evidenciju o primljenim reklamacijama vodi na nivou online prodavnice u elektronskcm obliku ili u obiiku ukoričene knjige. Ova evidencija sadrži podatke:

- broju primijenog Zahteva za reklamaciju;
- podnosiocu reklamacije;
- datumu prijema reklamacije;
- podatke o robi;
- kratak opis nesaobraznosti;
- zahtev iz reklamacije;
- datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- odluci o odgovoru potrošaču;
- datumu dostavljanja potrošaču ove odluke;

- ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;
- o načinu i datumu rešavanja reklamacije;
- informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 12.

Za dosledno sprovođenje ovog Pravilnika odgovoran je direktor LAGAMI DOO, prodavnice te referent za obradu reklamacija.

Član 13.

Postupanje suprotno odredbama ovog Pravilnika predstavlja težu povredu radne obaveze u smislu propisa kojima se uređuju radni odnosi.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 14.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt firme LAGAMI DOO

Član 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu momentom njegovog donošenja i objavljivanja na sajtu, a primenjivaće se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem online prodavnice počev od 1.9.2021.