

Reklamacije

REKLAMACIJE

LAGAMI DOO kao odgovorno pravno lice mnogo pažnje posvećuje pakovanju i ispravnosti proizvoda koji se šalju kupcima. I pored svih zalaganja dešava se da nenamerno ili greškom kurirske službe usled manipulacije u magacinima dođe do nekog oštećenja. Shodno članu 56. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. i 81. zakona. Pravilnik o rešavanju reklamacija možete pročitati na sledećem linku.

Klikni ovde za Pravilnik o rešavanju reklamacija.

Reklamacije na oštećenje u transportu

Kada vam stigne paket, veoma je važno da sva oštećenja na paketu koja su nastala u transportu, i vidljiva su na pakovanju proizvoda (iskidana, uprljana vreća, izlomljena, zgužvana, zgažena kutija, oštećena ili nakvašena obuća u oštećenoj kutiji i sl.) odmah prijavite kuriru koji vam je isporučio robu kako bi on napravio Zapisnik o oštećenju i predao nadležnoj službi reklamacija u svojoj kurirskoj službi. Svako oštećenje pri transportu kupac je dužan da prijavi u roku od 24h od prijema robe.

Ukoliko uočite takvo oštećenje, nemojte potpisati prijem pošiljke ili zamolite kurira da sačeka dok proverite da li oštećenje na pakovanju uslovalo i oštećenje samog proizvoda ili gubitak delova. Ukoliko proizvod nije oštećen, i svi delovi su na broju, potpišite prijem pošiljke.

Reklamacije na podatke ili pogrešno isporučenu robu

Ukoliko ste primili pošiljku i nakon otvaranja kutije ustanovili da isporučena roba ne odgovara naručenoj ili podaci na računu nisu odgovarajući, molimo Vas da nas, najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema pošiljke, pozovite telefonom na broj **069 5885878**, ili pošaljete e-mail sa svojim podacima (ime, prezime, telefon) na e-mail **OFFICE@lagami.com** i opišete kakav problem imate i dodate fotografije kao dokaz. U najkraćem mogućem roku, odgovorićemo potrošaču na izjavljenu reklamaciju elektronskim putem emailom ili telefonski tako što ćemo potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena Vaša reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija i obavestićemo Vas o daljem postupanju. Rok za odgovor na reklamaciju je 8 dana, a za rešavanje reklamacije je 15 dana od trenutka prijave iste.

Reklamacija usled nesaobraznosti

Zakonom o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS br. 62/2014, 6/2016 – dr. zakon i 44/2018 – dr. zakon) propisana je odgovornost prodavca za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. Saobraznost znači da je potrošaču isporučena roba koja ima odgovarajuća svojstva za njenu upotrebu, te se ovim institutom zapravo štiti opravdano očekivanje potrošača da će robu koju kupuje moći nesmetano da koristi u određenom vremenskom periodu, odnosno da ona neće imati nedostatke koji će to onemogućavati. Ukoliko 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.

U slučaju reklamacije usled nesaobraznosti pročitajte naš Pravilnik o rešavanju reklamacija, a obrazac za reklamaciju možete skinuti na linku ispod.

Preuzmite reklamacioni list [ovde](#).