

REKLAMACIONI ZAPISNIK

Broj reklamacije: _____

Datum prijema reklamacije: _____

1. Podaci o trgovcu

Naziv trgovca: Kontra SM

Adresa: Ul. 16 DIVIZIJE 2B LOKAL B1, 22000 Sremska Mitrovica

Telefon: 060/8575-834

Email: kontrasremskamitrovica@gmail.com

2. Podaci o potrošaču

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

Telefon: _____

Email: _____

Broj računa / porudžbine: _____

Datum kupovine: _____

3. Podaci o proizvodu

Naziv proizvoda: _____

Količina: _____

Opis nedostatka (navod potrošača):

4. Pravna osnova

Reklamacija je podneta u skladu sa članom 52. Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 88/2021), kojim je propisano da trgovac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

U skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača, trgovac je dužan da:

- vodi evidenciju primljenih reklamacija
- potrošaču izda potvrdu o prijemu reklamacije
- odgovori na reklamaciju u roku od 8 dana
- reši reklamaciju u roku od 30 dana

5. Zahtev potrošača

- ☐ Popravka robe
- ☐ Zamena robe
- ☐ Sniženje cene
- ☐ Raskid ugovora

(u skladu sa članovima 55–58 Zakona o zaštiti potrošača)

6. Odluka trgovca

- ☐ Reklamacija se usvaja
- ☐ Reklamacija se odbija

Obrazloženje odluke:

Datum odgovora na reklamaciju: _____

7. Postupak u slučaju odbijanja reklamacije

U slučaju odbijanja reklamacije, trgovac je dužan da potrošaču dostavi pisano ili elektronsko obrazloženje odluke u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, u skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

Ukoliko potrošač nije saglasan sa odlukom o odbijanju reklamacije, ima pravo da:

- pokrene postupak vanskudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom za alternativno rešavanje potrošačkih sporova, u skladu sa članovima 151–162 Zakona o zaštiti potrošača;
- ostvari svoja prava pred nadležnim sudom.

Informacije o nadležnim telima za vanskudsko rešavanje sporova dostupne su na internet stranici Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine Republike Srbije.

Potpis odgovornog lica: _____

Datum: _____

Pečat (ukoliko postoji)