

Reklamacioni pravilnik

Član 1.

Ovom prilikom prodavac uređuje način, uslove i postupak rešavanja prigovora (reklamacije) potrošača zbog nedostatka na kupljenom proizvodu putem sajta www.eklix.rs i ovlašćenja, obaveze i odgovornosti prodavca u pogledu ostvarivanja potrošača na prigovor.

Član 2.

Kupac, u smislu ovog pravilnika, jeste svaki građanin koji putem interneta na sajtu www.eklix.rs kupuje proizvode za lične potrebe ili potrebe drugih.

Član 3.

Kupac ima pravo prigovora na kupljeni proizvod zbog nedostataka koji su nastali u roku od 2 godine od dana kupovine.

Istekom roka iz stava 1. ovog člana kupac gubi pravo na podnošenje prigovora ukoliko je potrošač za kupljeni proizvod dobio garanciju i ako se reklamacija izjavljuje nakon proteka 2 godine od dana kupovine, potrošač je dužan da reklamaciju izjavi davaocu garancije.

Član 4.

Zahtev za reklamaciju može se dostaviti e-mailom na prodaja@eklix.rs ili poštom na adresu Eklix DOO, 24000 Subotica, Laze Mamužića 27.

Prilikom podnošenja zahteva za reklamaciju kupac je dužan:

1. U reklamacionom listu navesti razloge reklamacije i željeni način za rešavanje;
2. Proizvod koji reklamira je potrebno da bude u pakovanju sigurnom za transport;
3. Dostavi fiskalni račun ili drugi dokaz o vremenu, datumu i mestu kupovine.

Član 5.

Kupac nema pravo na prigovor ukoliko je:

- Propustio rok za podnošenje prigovora utvrđen u članu 3. ovog pravilnika;
- Nedostatak na kupljenom proizvodu nastao njegovom krivicom ili krivicom drugih;
- Kvar na proizvodu nastao usled elementarnih nepogoda ili variranja u električnoj mreži.

Član 6.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije je 15 dana. Izuzetak su nameštaj i tehnička roba, za koje je rok za rešavanje 30 dana.

Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača na odgovor prodavca. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Smatraće se da potrošač nije saglasan sa predlogom prodavca ukoliko se ne izjasni u roku od tri dana

Član 7.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede novi rok u kome će je rešiti, kao i da dobije saglasnost kupca. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Član 8.

Kao prodavac dužni smo da potrošaču izdamo pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdimo prijem reklamacije, odnosno saopštimo broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Član 9.

U slučaju da prodavac odbije reklamaciju:

- dužan je da pruži odgovarajuće obaveštenje potrošaču u slučaju odbijanja reklamacije (obrazloženje prodavca u slučaju neprihvatanja reklamacije)
- dužan je da potrošača sveobuhvatno obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem, kao i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Član 10.

Potrošački spor može se rešiti postupkom vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Kao trgovac smo dužni da vas obavestimo da smo po zakonu obavezni da učestvujemo u ovom postupku. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Dostupna je na adresi <https://mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php> Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja