

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.

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.

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.