

REKLAMACIJE

Prava kupaca i procedura izjavljivanja reklamacije | PR Drvene Kutije i pokloni | drvenekutije.rs

Uvod

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014), Kupac ima pravo da izjavi reklamaciju prodavcu radi otklanjanja nesaobraznosti, ostvarivanja zakonske garancije, povraćaja plaćene cene i ostalih prava. PR Drvene Kutije i pokloni postupa po svakoj reklamaciji savesno i u zakonskim rokovima.

1. Kada možete izjaviti reklamaciju

Reklamaciju možete podneti u sledećim slučajevima:

- Nesaobraznost robe - isporučena roba ne odgovara naručenoj po kvalitetu, vrsti ili karakteristikama
- Oštećenje u transportu - vidljivo fizičko oštećenje paketa ili proizvoda nastalo pri isporuci
- Pogrešno isporučen proizvod - dobili ste drugi artikal od onog što ste naručili
- Greška u personalizaciji - gravura ili tekst ne odgovara onome što ste dostavili pri naručivanju

Reklamacija zbog nesaobraznosti može se izjaviti u roku od 2 godine od dana prijema robe.

2. Kako se izjavljuje reklamacija

Reklamaciju možete podneti na jedan od sledećih načina:

Putem e-maila (preporučeno):

- Pošaljite poruku na: info@drvenekutije.rs
- Popunite obrazac za reklamacije dobijen na e-mail adresu prilikom potvrde porudžbine
- Navedite: ime i prezime, broj narudžbine, naziv proizvoda i opis problema
- Priložite fotografije oštećenja ili greške

Telefonom:

- Pozovite: +381 64 181 52 28
- Radno vreme: pon-pet 10-17h, sub 09-13h

Lično ili poštom:

- Adresa: Ivana Antunovića 104, 24000 Subotica
- Priložite popunjen Obrazac za reklamaciju

3. Rokovi

- Potvrda o prijemu reklamacije - odmah pri izjavljivanju
- Pisani odgovor Prodavca sa predlogom rešenja - u roku od 8 dana od prijema reklamacije
- Rok za rešavanje reklamacije - 15 dana od dana prijema
- Produženje roka - moguće uz pisanu saglasnost Kupca

Nemogućnost Kupca da dostavi originalnu ambalažu nije razlog za odbijanje reklamacije.

4. Načini rešavanja reklamacije

Ukoliko je reklamacija opravdana, Prodavac će po dogovoru sa Kupcem:

- Zameniti proizvod ispravnim ili novim
- Otkloniti grešku (npr. ponovo izraditi personalizovani deo)
- Umanjiti cenu srazmerno nedostatku
- Izvršiti povraćaj plaćenog iznosa - na način na koji je uplata izvršena, u roku od 8 dana

5. Odustanak od ugovora (14 dana)

Osim reklamacije, Kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana od prijema robe, bez navođenja razloga. Ovo pravo ne postoji za personalizovane proizvode izrađene po specifikaciji Kupca.

Obrazac za odustanak priložen je uz svaku potvrdu porudžbine na e-mail adresu.

6. Obrazac za reklamaciju

Obrazac za reklamaciju možete:

- Zatražiti slanjem e-maila na info@drvenekutije.rs
- Preuzeti lično na adresi: Ivana Antunovića 104, Subotica

7. Evidencija reklamacija

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje 2 godine od dana podnošenja reklamacije, u skladu sa zakonskom obavezom.

Kontakt za reklamacije

- E-mail: info@drvenekutije.rs
- Telefon: +381 64 181 52 28
- Adresa: Ivana Antunovića 104, 24000 Subotica
- Radno vreme: pon-pet 10-17h, sub 09-13h