

IZJAVA O REKLAMACIJI ROBE KUPLJENE PREKO UGOVORA NA DALJINU

OVIM PUTEM IZJAVLJUJEM REKLAMACIJU NA KUPLJENU ROBU PREKO SAJTE WWW.KORAL.RS

KUPAC Ime i prezime _____
Adresa _____
Telefon _____
E-mail _____

IZ UGOVORA Datum isporuke _____
Datum podnošenja obrasca _____
Broj fiskalnog isecka _____
Naziv robe _____

RAZLOG REKLAMACIJE pogresna narucena roba pogresna isporucena roba
(zaokruži) roba nesaobrazna garantnom roku roba isporucena u ostecenom stanju
neispravna prilikom pustanja u rad
drugi razlog(napiši) _____

ZAHTEV KUPCA vraćanje novca zamena za drugu robu popravka
(zaokruži) ukoliko se odlučite za popravku, potrebno je da yaokružite da ste saglasni da se proizvod popravi
saglasan(na) sam

KOMENTAR KUPCA UZ REKLAMACIJU _____

O TRGOVCU Naziv firme KORAL DOO PANČEVO
Kontakt osoba za prijem reklamacije 013334440, onlineshop.koral@gmail.com
Adresa za prijem reklamacije BAVANIŠTANSKI PUT 435, PANČEVO

PRIMEDBA PRODAVCA _____

REŠENJE REKLAMACIJE _____

POTPIS KUPCA _____
POTPIS PRODAVCA _____

Uputstvo za reklamaciju robe (online internet kupovina putem veb sajta www.koral.rs)

Informacije za kupca – reklamacije, saobraznost i garancija

Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava.

Saobraznost je zakonska kategorija i njeno trajanje je 2 godine. Saobraznost predstavlja odgovornost trgovca ili proizvođača da robaili usluga budu u skladu sa uobičajenim radom ili posebnim zahtevima potrošača u određenom vremenskom periodu.

Garancija predstavlja voljni korak trgovca ili proizvođača kojim on nudi posebne pogodnosti za kupca ali isključivo veće od zakonski predviđenih.

Postupak reklamacije

S obzirom da se roba kupljena na daljinu uglavnom isporučuje kurirskom službom, kupac mora da obrati pažnju na stanje robe prilikom prijema. Ukoliko je pakovanje robe oštećeno, kupac ima pravo da odbije prijem.

Ako kupac primi robu i posle raspakivanja utvrdi da je roba oštećena, ili ako prilikom puštanja u rad ustanovi da je uređaj neispravan, treba da nam se obrati a lice zaduženo za rešavanje reklamacija će ga uputiti na način rešavanja problema.

Prilikom izjavljivanja reklamacije kupac popunjava izjavu o reklamaciji koju može preuzeti sa našeg sajta ili dobiti u maloprodaji. Uz izjavu o reklamaciji kupac će dostaviti reklamirani proizvod na adresu Bavaništanski put 435, Pančevo, lično ili drugim putem. Nakon slanja proizvoda, dalji postupak nastavlja se u skladu sa članom 55. Zakona o zaštiti potrošača.

Način popunjavanja obrasca za reklamaciju

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu popunjava se na sledeći način:

-deo Kupac: kupac ovde unosi osnovne podatke o sebi – ime i prezime, adresu, kontakt telefon i e-mail adresu

- deo Ugovor: odnosi se na robu kupljenu preko ugovora na daljinu u vezi koje kupac ima reklamaciju – Datum isporuke robe je datum kada je kupac primio robu, Datum podnošenja ovog obrasca je datum slanja robe našoj firmi, Broj fiskalnog isečka odnosi se na broj na fiskalnom isečku (kupac može da pošalje fotokopiju fiskalnog isečka), Naziv robe je kratki naziv robe koju kupac vraća

-deo Razlog reklamacije: kupac zaokružuje samo jedan razlog reklamacije; ako je istekao period od 14 dana po primanju robe u kome je kupac imao pravo da se predomisli a naručena roba nije ispravna, kupac zaokružuje "roba nesaobrazna u garantnom roku"; ako postoji bilo koji drugi razlog, kupac zaokružuje "drugi razlozi reklamacije" i upisuje koji je razlog.

-deo Komentar kupca uz reklamaciju: kratak opis problema, neispravnosti, bilo kog razloga zbog koga kupac reklamira robu

-deo Zahtev kupca: kupac zaokružuje samo jedan način na koji želi da se reši reklamacija: popravka (podrazumeva slanje robe na servis), zamena (kupac traži istu robu kao zamenu za neispravnu), vraćanje novca (kupac traži vraćanje novca); u slučaju da se kupac odlučio da se reklamacija reši popravkom, potrebna je njegova izričita saglasnost za to, koju će dati zaokruživanjem teksta slažem se.

-deo Primedba prodavca: ovaj deo popunjava prodavac ili osoba zadužena za obradu reklamacija; s obzirom da se na robu ulaže reklamacija pri kojoj kupac i prodavac nemaju direktan kontakt, kupac je dužan da sačuva dokaz o slanju robe prodavcu; prodavac je dužan da robu pristiglu na reklamaciju zavede u knjigu reklamacija i da kupcu pošalje poštom potvrdu o prijemu na reklamaciju; dalji postupak ide isto kao postupak obrade reklamacija koji važi za robu kupljenju na uobičajen način (kupovina u prodavnici)

-deo REŠENJE REKLAMACIJE: ukratko popunjava prodavac objašnjavajući način rešene reklamacije ukoliko je prihvaćena ili da se reklamacija odbija sa razlogom odbijanja

-ukoliko se reklamacija robe ne može rešiti na bilo koji prethodno navedeni način, kupac ima pravo na vansudsko rešavanje