

Na osnovu odredbi Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS” br. 88/2021) kao i odredbi Zakona o trgovini („Sl. glasnik RS” br. 52/2019)

ALME COUTURE D.O.O. BEOGRAD-STARI GRAD, ul. Dobročina 18a, PIB: 110314685, MB: 21335550, donosi:

PRAVILNIK O NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak rešavanja reklamacija potrošača na nedostatke prodatog proizvoda putem internet prodaje.

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Prodavac prodaje robu na malo potrošačima na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače, vodeći računa o ograničenjima u oblasti prometa robe putem interneta.

Član 2

Prodavac prilikom prodaje robe ne sme vršiti diskriminaciju potrošača na neki od načina predviđenih odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Član 3.

Potrošač u smislu ovog Pravilnika koji ima pravo na reklamaciju jeste svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe, a pod uslovima i rokovima propisanim odgovarajućim Zakonom kao i ovim Pravilnikom.

II POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 4.

Potrošač reklamaciju može izjaviti usmeno ili putem telefona, pisanim putem na adresu trgovca, elektronskim putem, isključivo uz dostavu dokaza o kupovini. Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji ne može biti duži od 15 dana. Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u navedenom roku, dužan je da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciju primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.