

Potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti robe, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost bez naknade, zamenom za drugi proizvod ili da traži povraćaj novca.

Član 5.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno od robe kupljene putem web shop porudžbine, potpisivanjem izjave o odustanku. Izjava o odustanku biće blagovremena ako je poslata u roku od 14 dana od dana prijema robe (bez navodjenja razloga i dodatnih troškova sem troškova povrata-slanja prodavcu) od dana prijema robe. Prodavac je dužan da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, u roku od 14 dana od dana kada je primio izjavu o odustanku od ugovora. Potrošač je dužan da vrati robu prodavcu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku.

Izuzetno od stava 1, Kupca nema pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, u slučaju isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima Kupca ili jasno personalizovane.

Član 6.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog čuvanja i sl.

Član 7.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na proizvodu nastao njegovom krivicom, fizičko-hemijska oštećenja pri upotrebi proizvoda ili nepravilno održavanje robe.

Član 8.

Osoba ovlašćena za prijem reklamacija od strane potrošača u evidenciji o primljenim reklamacijama unosi sledeće podatke i izdaje reklamacioni list potrošaču sa sledećim podacima:

- O podnosiocu i datumu prijema reklamacije;
- Podatke o robi (naziv, šifra artikla, cena)
- Kratak opis nesaobraznosti i zahteva iz reklamacije;
- Datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije;
- Odluku o odgovoru potrošaču,
- Datum dostavljanja te odluke,
- Ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač;
- Načinu i datumu rešavanja reklamacije,
- Kao i informacije o produženju roka za rešavanje reklamacije.

Član 9.

Prispele reklamacije unose se u Knjigu evidencije reklamacija kupaca koja se vodi elektronski. Osoba ovlašćena za prijem reklamacija je dužna da primi reklamaciju i istu odmah prosledi osobi