odgovornoj za rešavanje reklamacija koja odlučuje o reklamaciji radi daljeg vodjenja postupka. Osoba odgovorna za rešavanje reklamacija o reklamaciji odlučuje odmah, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije. O odluci o reklamaciji ovlašćeno lice obaveštava potrošača pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom ili elektronskim putem.

Član 10.

Svi troškovi koji nastanu po osnovi reklamacije padaju na teret prodavca.

Član 11.

Prispelu reklamaciju pregleda osoba odgovorna za rešavanje reklamacija, koja donosi odluku o osnovanosti reklamacije odmah a najksanije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije. Osoba odgovorna za reklamacije, može doneti odluku:

1. Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz saglasnost kupca
2. Da se kupljeni proizvod zameni novim ili sličnim
3. Da se vrati plaćeni iznos kupcu prema fisklanom isečku.

Član 12.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama.

III OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Član 13.

Ukoliko dođe do spora preko nadležnog suda ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupka prema kupcu, odgovorna lica u smislu ovog Pravilnika su: Osoba ovlašćena za rešavanje reklamacija i Prodavac.

IV OSTALE ODREDBE

Član 14.

Osoba ovlašćena za rešavanja reklamacija je dužna da vodi evidenciju za svaku reklamaciju, po svim elementima za svaki mesec i istu dostavlja nadležnoj službi. Ovlašćeno lice u prodaji takođe je dužno da vodi odgovarajuću evidenciju o primljenim reklamacijama kupaca i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 15.

Potrošač mora biti obavešten o uslovima i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija kao i ostalim odredbama Pravilnika.