

## ЗАХТЕВ

### за отклањање несаобразности / рекламација

На основу члана 52., 54., 56., и 81. Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“ бр. 62/2014) подносим рекламацију ради отклањања несаобразности робе и то:

Врста робе:
Несаобразност се огледа у следећем:

Уз рекламацију подносим и:

<input type="checkbox"/>	Рачун
<input type="checkbox"/>	Други доказ о куповини _____

Од дана преласка ризика на потрошача (дана преузимања робе) прошло је више од шест месеци:

а) да

б) не

Молим вас да извршите:

<input type="checkbox"/>	Оправку	<input type="checkbox"/>	Умањење цене
<input type="checkbox"/>	Замену	<input type="checkbox"/>	Раскид уговора и повраћај новца

ПОПУЊАВА ПРОДАВАЦ

ПОПУЊАВА ПОТРОШАЧ

Назив правног лица:	Име и презиме:
Адреса:	Адреса:
Број из евиденције рекламација:	Телефон:
Потпис:	E-mail:
М.П.:	Потпис:

<sup>i</sup> Потрошач има право да бира да се несаобразност отклони оправком или заменом. Ако откањање несаобразности није могуће, потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора ако:

- несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште или у примереном року;
- не може да оствари право на оправку или замену, односно ако продавац није извршио оправку или замену у примереном року;
- оправка или замена не може да се спроведе без значајнијих неугодности за потрошача због природе робе и њене намене;
- отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за продавца.

Несразмерно оптерећење за продавца јавља се ако у поређењу са умањењем цене и раскидом уговора, ствара претеране трошкове, узимајући у обзир:

- вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;
- значај саобразности у конкретном случају;
- да ли се саобразност може отклонити без значајних непогодности за потрошача.

Потрошач има право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или да раскине уговор због истог или другог недостатка саобразности који се после прве оправке појави, а поновна оправка могућа је само уз изричиту сагласност потрошача. Узимајући у обзир природу робе и сврху због које је потрошач набавио, оправка или замена мора се извршити у примереном року без значајних неугодности за потрошача и уз његову сагласност.

**Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача (дана преузимања робе), потрошач има право да захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да се раскида уговор. Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, отклањање несаобразности оправком могуће је уз изричиту сагласност потрошача.** Све трошкове који су неопходни да би се роба саобразила уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, преузимања и испоруке, сноси продавац.

**Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна.**

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Потрошач може да изјави рекламацију телефоном, писаним или електронским путем, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип, итд.)

Продавац је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена рекламација у евиденцији примљених рекламација. Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламације потрошача. Евиденција се води у оквиру укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на које се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

**Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације. Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације уколико је добио претходну сагласност потрошача. Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.** Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.