

REKLAMACIONI LIST br. _____

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021)

Reklamacioni postupak

Poštovani, molimo Vas da nam pomognete u cilju što boljeg rešavanja Vaše reklamacije. Proizvod koji ste kupili u internet prodavnici **www.nijansa.rs** i koji reklamirate, ispravno upakujte u originalno pakovanje i uz njega nam priložite detaljno popunjen reklamacioni list i racun.

Proizvod pošaljite na adresu: **Nijansa doo Niš, ulica Kosovska 2, 18000 Niš**, sa naznakom za internet prodavnicu.

Proizvod koji se šalje na reklamaciju mora biti upakovan u kutiju, a reklamna greška mora biti oznacena.

PODACI O KUPCU

Ime i prezime kupca:	
Adresa kupca:	
Broj telefona / E-mail:	
Tekuci racun (za povracaj sredstava):	

PODACI O ARTIKLU

Broj porudžbenice:	
Šifra artikla:	
Naziv artikla:	
Boja artikla:	
Velicina artikla:	

OPIS REKLAMACIJE

Detaljno opisite grešku / nedostatak:	

ZAHTEV POTROŠACA (oznacite željenu opciju):

<input type="checkbox"/> Popravka proizvoda	<input type="checkbox"/> Zamena proizvoda
<input type="checkbox"/> Sniženje cene	<input type="checkbox"/> Raskid ugovora i povracaj novca

Datum kupovine:		Datum prijema reklamacije:	
-----------------	--	----------------------------	--

M.P. CENA PROIZVODA:		KORIŠĆENO DANA:	
----------------------	--	-----------------	--

PRAVA POTROŠACA – Zakon o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021)

- Prodavac je dužan da bez odlaganja potvrdi prijem reklamacije i saopšti broj pod kojim je zavedena.
- Prodavac je dužan da u roku od 8 dana pisanim ili elektronskim putem odgovori na reklamaciju sa odlukom, izjašnjenjem i predlogom roka za rešavanje.
- Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehnicku robu i nameštaj.
- Ako prodavac ne odgovori u roku od 8 dana ili ne reši reklamaciju u propisanom roku, reklamacija se smatra prihvacenom.
- Potrošač ima pravo na: popravku, zamenu, sniženje cene ili raskid ugovora i povracaj novca.

PRAVO NA VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠACKOG SPORA

U skladu sa cl. 149–169. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021), potrošač ima pravo da pokrene postupak vanskudskog rešavanja spora ukoliko nije zadovoljan ishodom reklamacije. Postupak se pokrece predlogom koji se podnosi Ministarstvu unutrašnje i spoljne trgovine ili nadležnom telu za vanskudsko rešavanje sporova.

Vanskudski postupak je besplatan za potrošača, neutralan i nezavisan, i ne isključuje pravo na sudsku zaštitu. Trgovac je zakonski obavezan da ucestvuje u vanskudskom postupku.

Onlajn platforma: <https://must.gov.rs/tekst/sr/376/zastita-potrosaca.php>

OVLAŠCENA UDRUŽENJA ZA ZAŠTITU POTROŠACA U REPUBLICI SRBIJI

Region / Organizacija	Kontakt	Adresa
Beograd Nacionalna org. potrošača Srbije (NOPS)	Tel: 011/404-6300 office@nops.org.rs	Masarikova 5 (Palata Beogradjanka – XIV sprat) Beograd
Beograd Udruženje "Efektiva"	Tel: 011/312-0444 office@efektiva.rs	Španskih boraca 32a Novi Beograd
Beograd Udruženje potrošača "Mos"	Tel: 011/241-5485 mos@yubc.net	Preševska 61 Beograd
Vojvodina Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine	Tel: 021/300-3865 office@potrosacvojvodine.org.rs	Bulevar Slobodana Jovanovica 30 Novi Sad
Šumadija i Zapadna Srbija Organizacija potrošača Kragujevca	Tel: 034/20-20-20 opk@sbb.rs	Kralja Aleksandra I Karadjordjevica 50 Kragujevac
Južna i Istocna Srbija Centar za zaštitu potrošača FORUM	Tel: 018/525-040 forum.nis@mts.rs	Niš

Ažuriranu Listu tela za vanskudsko rešavanje potrošackih sporova objavljuje Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine.

Mišljenje stručnog lica iz ovlaštenog servisa / institucije

Datum:		Potpis i pecat:
---------------	--	------------------------

Odluka komisije za reklamaciju

Datum:		Potpis komisije:
---------------	--	-------------------------

Napomena za potrošača:

Ukoliko niste zadovoljni odlukom komisije, imate pravo da pokrenete postupak vansudskog rešavanja potrošackog spora u skladu sa cl. 149–169. Zakona o zaštiti potrošaca ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021). Predlog za pokretanje postupka podnosi se Ministarstvu unutrašnje i spoljne trgovine (www.must.gov.rs) ili jednom od ovlašćenih udruženja navedenih na prednjoj strani. Vansudski postupak ne isključuje pravo na sudsku zaštitu.