

**DOBRILA ODALOVIĆ PR VETERINARSKA AMBULANTA FAMILY VET NOVI SAD
21000 NOVI SAD**

Ul. Lilike Bem br:1

MB:63836443 I PIB:108976313

Šifra delatnosti:75 00 veterinarska delatnost

Mail:care@pet-sub.s.com

Broj telefona:021/443137

UPUTSTVO ZA REKLAMACIJU KOD UGOVORA NA DALJINU

Informacije za Kupca/Korisnika Web portala PET-SUBS.COM

Shodno odredbama sadržanim u Zakonu o zaštiti potrošača (*"Sl. glasnik RS", br. 88/2021*) (u daljem tekstu: *Zakon*) kupovina preko Web portala **PET-SUBS.COM** smatra se prodajom na daljinu.

Reklamacija je izjava kojom Kupac/korisnik Web portala zahteva ostvarivanje svojih prava.

Postupak reklamacije

Obzirom da se roba kupljena na daljinu isporučuje kurirskom službom, Kupac mora da obrati pažnju na stanje robe prilikom prijema. Ukoliko je pakovanje robe oštećeno, Kupac ima pravo da odbije prijem.

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu (u daljem tekstu: *Izjava*) dostavlja se Kupcu prilikom zaključenja Ugovora na daljinu. Izjava je dostupna Kupci i na Web portala PET-SUBS.COM

Ukoliko Kupac želi da izjavi reklamaciju potrebno je da popuni Izjavu i dostavi je Prodavcu elektronskim putem na e mail: **care@pet-sub.s.com** uz dostavu skeniranog računa kao dokaza o kupovini. Prodavac je dužan da izda elektronsku potvrdu o prijemu reklamacije sa brojem pod kojim je zavedena reklamacija. Reklamacija se može izjaviti pisanom Izjavom poslatom na adresu sedišta Prodavca uz dokaz o kupovini (kopija računa).

Prodavac je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije elektronski putem odgovori Kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor sadrži odluku Prodavca da li prihvata reklamaciju ili ne, obrazloženje ukoliko ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Kupca o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Kupca. Kupac je dužan da se izjasni na odgovor Prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora. Ukoliko se Kupac u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Prodavca o načinu rešavanja reklamacije.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u propisanom roku, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Kupca i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Ukoliko Prodavac odbije reklamaciju obavestiće Kupca o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Kupac može da izjavi reklamaciju zbog:

I otklanjanja nesaobraznosti robe

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Kupac koji je obavestio Prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od istog da otkloni nesaobraznost, bez naknade, **opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.**

Kupac ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe. Ako otklanjanje nesaobraznosti na ovaj način nije moguće Kupac ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Kupca, isti ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Kupca, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost Kupca.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Prodavac. Kupac ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Kupca.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, Kupac može da zahteva od Prodavca da izvrši saobraznu uslugu. Ako je izvršenje saobrazne usluge nemoguće ili protivpravno, Kupac može zahtevati raskid ugovora. Ako izvršenje saobrazne usluge predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca Kupac može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.

II garancija

Reklamacija se može izjaviti da bi Kupci ostvarili svoja prava iz garancije.

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom. Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom.

Uputstvo za popunjavanje izjave o reklamaciji

Podaci koje Kupac unosi u obrazac su:

- podaci o samom Kupcu (ime i prezime, adresa, broj telefona, e mail adresa);
- podaci o kupovini (datum zaključenja ugovora/porudžbenice, datum isporuke robe, datum slanja obrasca za reklamaciju, broj fiskalnog isečka, naziv robe);
- razlozi za reklamaciju (unos x u kvadrat ispred željene kolone);
- predlog za rešavanje reklamacije (unos x u kvadrat ispred željene kolone);
- Kupac unosi komentar uz reklamaciju u posebnom polju u kome treba da opiše razloge reklamacije;