На основу одредаба Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018 – др. закон) директор друштва Аудиомс Аутоматика доо Крагујевац дана 12.02.2021. године доноси:

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО РЕКЛАМАЦИЈАМА ПОТРОШАЧА

Члан 1.

Овим Правилником утврђује се поступак и начин решавања по рекламацији потрошача на недостатке продате робе или

услуге.

Продавац је одговоран за несаобразност робе из свог продајног асортимана. Законски рок саобразности износи две године од датума куповине производа.

Члан 2.

Потрошач има право на рекламацију на продату робу или услугу, уз рачун о куповини.

Потрошач може да изјави рекламацију, писаним путем, телефоном или електронским путем, уз обавезу да уређај који је предмет рекламације заједно са рачуном достави лично или путем курирске службе на адресу предузећа.

Уколико се уређај доставља курирском службом потребно је доставити и пропратно писмо са описом неисправности и наведеним контакт подацима купца (име и презиме, адреса, број телефона, емаил адреса).

Продавац је дужан да евидентира рекламацију на унапред предвиђеном обрасцу којом ће потврдити пријем рекламације, а потрошачу саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Образац за евиденцију рекламације је састани део правилника.

Члан 3.

Одлука о рекламацији се доноси одмах по пријему робе на коју се рекламације односи, или у сложенијим случајевима најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације.

Члан 4.

О одлуци по рекламацији потрошач ће бити обавештен у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или

електронским путем као и о предложеним начину и року решавања исте.

Члан 5.

Уколико је захтев за рекламацију оправдан приступиће се решавању рекламације у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, под условом да постоји претходна сагласност потрошача.

Уколико је рекламација прихваћена, иста ће бити решена најкасније у периоду од 30 дана од дана подношења рекламације.

Члан 6.

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 сагласност потрошача, а што се евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Члан 7.

Потрошач нема право на рекламацију ако је недостатак на роби настао његовом кривицом, у случају неадекватног руковања уређајем или коришћењем које није у складу са упутством за употребу, као и у случају када су вршене било какве преправке, поправке и сл.

Члан 8.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

Дана: 12.02.2021. године

АУДИОМС АУТОМАТИКА ДОО

_____

Светлана Тодоровић

Прилог 1

ОБРАЗАЦ ЗА ЕВИДЕНТИРАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

ПОДАЦИ О ПОТРОШАЧУ	
Име и презиме	
Адреса	
Контакт телефон	
е-маил адреса	
ПОДАЦИ О ПРОИЗВОДУ	
Датум пријема рекламације	
Број рачуна	
Шифра/назив робе на коју се односи рекламација	

РАЗЛОЗИ ЗА РЕКЛАМАЦИЈУ

Изјава о приватности податка:

Подаци које дате у овом обрасцу служе за евидентирање примљених рекламација у Аудиомс Аутоматика доо, и неће се користити у друге сврхе.

ПОТВРДА О ПРИЈЕМУ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Рекламација наведеног потрошача за наведени производ је евидентирана у евиденцији пријемних рекламација дана _____ године, код Аудиомс Аутоматика доо из Крагујевца под бројем _____.