

# REKLAMACIONI PRAVILNIK

## Član 1.

Ovom prilikom Prodavac uređuje način, uslove i postupak rešavanja prigovora (reklamacije) potrošača zbog nedostatka na kupljenom proizvodu putem sajta [www.alatzasve.rs](http://www.alatzasve.rs) i ovlašćenja, obaveze i odgovornosti Prodavca u pogledu ostvarivanja potrošača na prigovor.

## Član 2.

Kupac, u smislu ovog pravilnika jeste svaki građanin koji putem interneta na sajtu [www.alatzasve.rs](http://www.alatzasve.rs) kupuje proizvode za lične potrebe ili potrebe drugih.

## Član 3.

Kupac ima pravo prigovora na kupljeni proizvod zbog nedostatka koji su nastali u roku od 2 godine od dana kupovine, delovi artikla koji su upotrebom skloni trošenju i habanju takođe imaju rok kraći od 24 meseca. Period saobraznosti za takve artikle iznosi 6 meseci, ukoliko proizvođač nije drugačije propisao. Istekom roka iz stava 1. ovog člana kupac gubi pravo na podnošenje prigovora.

## Član 4.

Zahtev za reklamaciju može se dostaviti e-mailom na [prodaja@alatzasve.rs](mailto:prodaja@alatzasve.rs) ili poštom na adresu „TR. GENEKO“, Dimitrija Tucovića 26000 Pančevo. Prilikom podnošenja zahteva za reklamaciju kupac je dužan:

1. U reklamacionom listu navesti razloge reklamacije i željeni način za rešavanje;
2. Proizvod koji reklamira je potrebno da bude u pakovanju sigurnom za transport;
3. Dostavi fiskalni račun ili drugi dokaz o vremenu, datumu i mestu kupovine.

## Član 5.

Kupac nema pravo na prigovor ukoliko je:

- propustio rok za podnošenje prigovora utvrđen u članu 3. ovog pravilnika;
- nedostatak na kupljenom proizvodu nastao njegovom krivicom ili krivicom drugih;
- kvar na proizvodu nastao usled elementarnih nepogoda ili variranja u električnoj mreži.

## Član 6.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može biti duži od 30 dana.

## Član 7.

Ukoliko prodavac i objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede novi rok u kome će je rešiti, kao i da dobije saglasnost kupca. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.