

# REKLAMACIONI PRAVILNIK

## Član 1.

Ovom prilikom Prodavac uređuje način, uslove i postupak rešavanja prigovora (reklamacije) potrošača zbog nedostatka na kupljenom proizvodu putem sajta [www.elementa.rs](http://www.elementa.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.elementa.rs](http://www.elementa.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. Pojedini proizvodi koji se prodaju kao OUTLET imaju rok 1 godinu. Istekom roka iz stava 1. ovog člana kupac gubi pravo na podnošenje prigovora.

## Član 4.

Zahtev za reklamaciju može se dostaviti e-mailom na [webshop@elementa.rs](mailto:webshop@elementa.rs) ili poštom na adresu: Elementa Web Shop, 24000 Subotica, Hrastova 3.

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 je reklamacija odbijena, u okviru odgovora na reklamaciju Prodavac mora dostaviti obrazloženje kupcu zbog čega je reklamacija odbijena i predlog za rešavanje.

Ukoliko u okviru predloga za rešavanje postoje troškovi popravke koji prelaze 5.000 Din, Prodavac je dužan kupcu dostaviti proračun detaljnih troškova popravke.

Da bi Prodavac pristupio popravci neophodno je da pribavi izričitu saglasnost kupca.

Rok koji je prodavac dao za rešavanje reklamacije stopira se momenta kada se kupcu saopšti predlog za rešavanje reklamacije, a nastavlja da teče onog momenta kada Prodavac primi odgovor kupca.

#### **Član 8.**

Kupac ima rok od 3 dana da se izjasni o predlogu reklamacije. U slučaju da se ne izjasni u tom roku, odgovor kupca će se smatrati negativnim.

#### **Član 9.**

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.

#### **Član 10.**

„Elementa“ doo u slučaju spora ima obavezu da učestvuje u rešavanju spora vansudskim putem. Ukoliko kupac želi pokrenuti rešavanje spora vansudskim putem neophodno je da prvo izjavi reklamaciju na proizvod. Kupac ima rok od godinu dana da pokrene vansudski spor od podnošenja reklamacije. Vansudski spor se pokreće tako što kupac sa dobijenim odgovorom prodavca na reklamaciju kontaktira ovlašćene osobe za vansudsko poravnanje, kojima je Država izdala licencu.

U Subotici, 31.10.2022.