

OBRAZAC ZA IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE

Potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju na kupljenu robu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Po prijemu reklamacije, MONA FASHION DOO BEOGRAD potvrđuje njen prijem u pisanoj ili elektronskoj formi, odnosno izdavanjem potvrde o prijemu reklamacije ili saopštavanjem broja pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

MONA FASHION DOO BEOGRAD je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od **osam dana** od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. **Rok za donošenje odluke počinje da teče od dana fizičkog prijema robe od strane trgovca.** Odgovor na reklamaciju sadrži odluku o tome da li se reklamacija prihvata, obrazloženje ukoliko se reklamacija odbija, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije može se produžiti isključivo uz prethodnu saglasnost potrošača.

U slučaju da je reklamacija osnovana zbog nesaobraznosti robe ugovoru, potrošač može zahtevati da se nesaobraznost otkloni:

- popravkom robe;
- zamenom robe;
- odgovarajućim umanjenjem kupoprodajne cene; ili
- raskidom ugovora sa povraćajem plaćene kupoprodajne cene (**u slučaju da je od datuma kupovine prošlo manje od 30 dana**)

Potrošač, po pravilu, ima pravo da najpre zahteva popravku ili zamenu robe, ukoliko popravka ili zamena nisu moguće, Potrošač može zahtevati umenjenje cene ili povraćaj novca u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Potrošač nema pravo na raskid ugovora ukoliko je nesaobraznost robe neznatna.

Popravka ili zamena robe vrši se bez naknade za potrošača i u razumnom roku, bez značajnih neprijatnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač robu nabavio.

O pravima i obavezama u vezi sa ostvarivanjem prava iz odgovornosti za nesaobraznost robe odlučuje se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača Republike Srbije.

(Molimo Vas da popunite ovaj obrazac kako bismo Vašu reklamaciju mogli da obradimo u najkraćem mogućem roku.)

1. PODACI O POTROŠAČU

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

Mesto i poštanski broj: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

2. PODACI O KUPOVINI

Broj porudžbine / fiskalnog računa: _____

Datum kupovine: _____

Naziv artikla: _____

Šifra artikla (ukoliko je poznata): _____

Veličina / boja (ukoliko je primenljivo): _____

3. RAZLOG REKLAMACIJE

Opis nesaobraznosti ili nedostatka:

Kada je nedostatak uočen?

4. ZAHTEV POTROŠAČA

Molim da se reklamacija reši na sledeći način (označiti željenu opciju):

☐ Popravka robe

☐ Zamena robe

☐ Sniženje kupoprodajne cene

☐ Raskid ugovora i povraćaj plaćenog iznosa (**u slučaju da je od datuma kupovine prošlo manje od 30 dana**)

Napomena: Zahtev potrošača biće razmotren i rešen u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Republike Srbije.

6. SAGLASNOST ZA KOMUNIKACIJU

Želim da odgovor na reklamaciju primim:

☐ E-mailom

☐ Poštom

Datum podnošenja reklamacije: _____

Potpis potrošača:
