

Muzej Teatar d.o.o.

Visokog Stevana 14, 11000 Beograd

(adresa)
105194573

(piib)

Na osnovu člana 56 Zakona o zaštiti potrošača („Sl.glasnik RS" br. 6/14) direktor Muzej Teatar d.o.o. donosi

Pravilnik o postupanju po reklamacijama potrošača na nedostatke prodate robe

Član 1.

Ovim Pravilnikom utvrđuje se postupak i način rešavanja po reklamaciji potrošača na nedostatke prodate robe ili usluge.

Član 2.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na prodatu robu ili uslugu, uz račun o kupovini, u radnji u kojoj je usluga kupljena/prodata, pod uslovom da zahtev za reklamaciju podnese čim otkrije nedostatak na robi, ili najkasnije u roku od 14 dana od dana kupovine.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Član 3.

Odluku o reklamaciji donosi menadžer prodaje. Odluka o reklamaciji se donosi odmah, ili u složenijim slučajevima najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

Član 4.

O odluci po reklamaciji potrošač će biti obavešten u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem.

Član 5.

Ukoliko menadžer prodaje utvrdi da je zahtev za reklamaciju opravdan dužan je da:

- zameni oštećenu robu ukoliko je ima na lageru u roku od 15 dana od dana reklamacije
- uz saglasnost potrošača naruči robu i isporuči je u roku od 30-60 dana od dana reklamacije
- vrati potrošaču uplaćen avans za neisporučenu robu u roku od 15 dana od dana reklamacije
- uz saglasnost potrošača izvrši naručivanje novih proizvoda u protivvrednosti uplaćenog avansa

Član 6.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robi nastao njegovom krivicom ili ako nema dokaz (fiskalni isečak, slip, administrativnu zabranu) da je proizvod kupljen u preduzeću gde se reklamira u zakonski propisanom roku.

Član 7.

Obrazac za izjavljivanje reklamacije je sastavni deo ovog pravilnika.

Shodno članu 56 stav 2 Zakona o zaštiti potrošača dajem sledeću

OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Podaci o trgovcu	
Naziv	MUZEJ TEATAR DOO BEOGRAD
Adresa	Visokog Stevana 14, 11000 Beograd,
Adresa za prijem obrazaca	Visokog Stevana 14, 11000 Beograd,
Kontakt osoba za prijem obrazaca	Vesna Bubalo

Podaci o kupcu	
Ime i prezime	
Adresa	
Kontakt telefon i email adresa	
Datum zaključenja ugovora / porudžbine	
Datum isporuke robe kupcu	
Broj računa	
Datum	
Razlozi zbog kojih se roba vraća (kupac nije u obavezi da navede razlog)	
U slučaju opravdanosti zahteva za odustanak od ugovora, kupac izjavljuje da je saglasan da mu se novac vrati doznakom na bankovni račun	SAGLASAN (zaokružiti reč saglasan i ispod navesti broj bankovnog računa i naziv banke)
Kupac izjavljuje da je saglasan da mu se cena robe vrati kada roba bude vraćena u sedište trgovca i da trgovac ima pravo da uskrati vraćanje cene ukoliko utvrdi da roba nije u ispravnom stanju, zbog toga što je kupac robom neadekvatno ili nepravilno rukovao	SAGALASAN (zaokružiti reč saglasan)

Prijem obrasca ce trgovac potvrditi u pisanom ili elektronskom obliku.

Troškovi vraćanja robe padaju na teret kupca.

Izjava o privatnosti podataka:

Podaci koje dajete u ovom obrascu služe za evidentiranje izmena u prometu robe. MUZEJ TEATAR DOO ih neće koristiti u druge svrhe.

Potpis kupca