



AUTOSTART D.O.O.
VELEPRODAJA AUTODELOVA I ISPITNE OPREME

PIB: 101691311

Ćirila i Metodija 45, 21000 Novi Sad, Srbija

tel./fax: +381 21/ 504 221, 504 223, e-mail:office@autostart.co.rs

www.autostart.co.rs

ODLUKA 16/2014

PRAVILNIK O NAČINU PODNOŠENJA REKLAMACIJA

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača koji stupa na snagu 21.09.2014. godine, donosi se pravilnik o načinu podnošenja reklamacija.

- Potrošač može da izjavi reklamaciju usmenim ili pismenim putem, uz odgovarajući reklamacioni list, na prodajnom mestu gde je roba kupljena, koje je određeno i kao mesto za prijem reklamacija, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip ili slično).
- Prodavac će izdati pisanu potvrdu, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena reklamacija potrošača u evidenciji primljenih reklamacija.
- Prodavac će bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovoriti potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor će sadržati :

- Odluku da li se prihvata reklamacija ili ne
- Izjašnjenje o zahtevu potrošača
- Konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije
- Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.
- Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, on će o produženju roka za rešavanje reklamacije obavestiti potrošača, navesti novi rok i tražiti njegovu saglasnost. Sve promene će biti evidentirane u evidenciju primljenih reklamacija. Produženje roka za rešavanje reklamacije moguć je samo jednom.

Ovaj pravilnik stupa na snagu od 21.09.2014.



U Novom Sadu dana 19.09.2014. godine

Šandor Zavarko - direktor