

Podaci o firmi: Sneaker Hedonism

Poslovno ime preduzetnika: Damjan Blagojević pr Trgovinska radnja Sneaker Hedonism
Beograd

Adresa: Konstantina Filozofa 2 Beograd, Voždovac, Srbija

Matični broj: 66487644 PIB: 112986510

EMAIL: shop@sossego.rs SAJT: www.sossego.rs

PRAVILNIK O NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Shodno odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Službeni Glasnik Republike Srbije broj. 88/2021) kao i odredbi Zakona o trgovini („Službeni Glasnik Republike Srbije broj. “br. 10/2013, 52/2019), Damjan Blagojević pr Trgovinska radnja Sneaker Hedonism Beograd, (u daljem tekstu: "Sneaker Hedonism" ili "Prodavac") donosi:

Pravilnik o načinu rešavanja reklamacija

Pravilnik o načinu rešavanja reklamacija (u daljem tekstu: Pravilnik) uređuje postupak i način rešavanja reklamacija potrošača u pogledu nedostataka - nesaobraznosti proizvoda kupljenog preko sajta www.sossego.rs.

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Shodno ovom Pravilniku, Potrošač je svako fizičko lice koje elektronskim putem na sajtu www.sossego.rs web shopa obavi kupovinu proizvoda za lične potrebe.

Član 2.

Sneaker Hedonism prilikom prodaje robe Potrošačima vodi računa o pravu potrošača na zaštitu, a prodaju pruža pod jednakim uslovima na tržištu za sve Potrošače.

Sneaker Hedonism je dužan da Potrošača obavesti o karakteristikama proizvoda. Potrošač ima pravo da bude obavešten o načinu plaćanja, roku, načinu i troškovima isporuke proizvoda, o odgovornosti prodavca od 2 godine za saobraznost prodatog proizvoda, kao i o tome da li za prodati proizvod izdaje garanciju i koliko traje garantni rok, te o pravu potrošača da odustane od kupovine u roku od 14 dana shodno članu 27 Zakona o zaštiti potrošača.

Član 3.

Sneaker Hedonism je dužan da izvrši isporuku robe u roku od 30 dana od dana zaključenja Ugovora, osim ako nešto drugo nije ugovorono, kao i u slučaju više sile.

Sneaker Hedonism je dužan da bez odlaganja obavesti kupca robe u slučaju da isporuka ugovorene robe iz nekog razloga nije moguća.

II NESAOBRAZNOST ROBE I REKLAMACIJA

Član 4.

Potrošač ima pravo na reklamaciju pod uslovima i rokovima propisanim ovim Pravilnikom i Zakonom.

Reklamacija u smislu ovog Pravilnika podrazumeva slučaj kada potrošač uoči postojanje nesaobraznosti proizvoda njenim svojstvima navedenim u pripadajućoj Deklaraciji, te o tome obavesti trgovca na način predviđen ovim Pravilnikom.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava o korišćenju proizvoda iz pripadajuće Deklaracije.

Član 5.

Sneaker Hedonism odgovara za nedostatak odnosno za nesaobraznost robe kod ugovora na daljinu ako je nesaobraznost proizvoda postojala u trenutku prelaska rizika na potrošača ili se nesaobraznost pojavila nakon prelaska rizika na kupca, ali potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na kupca.

Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 meseci od dana prelaska rizika na kupca, pretpostavlja se da je ta nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom nesaobraznosti ili sa prirodom robe.

Član 6.

Shodno ovom pravilniku i Zakonu o zaštiti potrošača, nesaobraznost proizvoda postoji, kada on nema potrebna svojstva za redovnu upotrebu proizvoda te vrste, a u skladu sa namenom proizvoda predviđenom u pripadajućoj deklaraciji proizvoda.

Sneaker Hedonism potvrđuje da su proizvodi koji se prodaju preko sajta www.sossego.rs saobrazni sa deklaracijom koja ide uz proizvod, kao i da imaju svojstva potrebna za njihovu redovnu upotrebu u skladu sa pripadajućom Deklaracijom.

Ako se ustanovi da roba tj. kupljeni proizvod nije saobrazan Ugovoru, Potrošač ima pravo da od Prodavca zahteva da bez naknade otkloni nesaobraznost, zamenom ili opravkom, ili da zahteva smanjenje cene ili može tražiti raskid ugovora o kupovini tog proizvoda.

III USLOVI ZA REŠAVANJE PO REKLAMACIJI

Član 7.

Sneaker Hedonism je u obavezi da sprovede postupak po podnetoj reklamaciji Potrošača u skladu sa ovim Pravilnikom, pod uslovom da je:

- Sneaker Hedonism prodavac proizvoda čija se reklamacija vrši;
- da je proizvod kupljen preko internet sajta www.sossego.rs;
- da od datuma prelaska na Potrošača rizika od slučajne propasti ili oštećenja proizvoda proteklo manje od 2 godine;
- da je Potrošač priložio fiskalni račun ili drugi odgovarajući dokaz o kupovini proizvoda čija se reklamacija vrši;

IV POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE

Član 8.

Postupak reklamacije Potrošač može pokrenuti popunjavanjem Zahteva za reklamaciju koji se može pronaći na našem sajtu. Zahteva za reklamaciju koji Potrošač šalje mora obavezno da sadrži podatke:

- ime i prezime Potrošača;
- adresu Potrošača, e-mail adresu, i broj mobilnog telefona;
- oznaku artikla i veličinu (prema podacima iz računa);
- datum prijema proizvoda od strane Potrošača;
- broj računa;
- cenu po kojoj je proizvod kupljen;
- kraći opis nesaobraznosti koja se reklamira;
- potpis potrošača;

Svojim potpisom Potrošač potvrđuje istinitost navedenih podataka kao i to da je saglasan sa rokom za odlučivanje o reklamaciji, te sa time da mu se potvrda o prijemu zahteva i pisani odgovor na reklamaciju dostavi na e-mail adresu navedenu u zahtevu.

Član 9.

Proizvod za koji se vrši reklamacija, potrošač šalje zajedno sa popunjenim i potpisanim Zahtevom za reklamaciju, preporučenom pošiljkom na adresu: Vojvode Stepe 209 stan 1 Beograd, Voždovac, Srbija.

Datum od kog se računa rok za odgovor potrošaču po upućenoj reklamaciji, odnosno kao datum podnošenja Reklamacije, uzima se datum kada Sneaker Hedonism primi preporučenu pošiljku na iznad navedenu adresu, sa navedenim sadržajem.

Nakon toga, u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, Potrošaču se pisanim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u Zahtevu za reklamaciju upućuje potvrda o prijemu Zahteva za reklamaciju.

Član 10.

Nakon prijema Zahteva za reklamaciju, Sneaker Hedonism utvrđuje osnovanost zahteva za reklamaciju prema razlozima za reklamaciju navedenim u Zahtevu. Sneaker Hedonism će u roku ne dužem od 15 dana od dana prijema Zahteva za reklamaciju odlučiti o podnetom zahtevu i u istom roku obavestiti Potrošača.

Ako se utvrdi da je Zahtev za reklamaciju osnovan, Potrošač ima pravo na:

- zamenu robe sa nedostatkom za novu robu bez nedostatka;
- raskid ugovora i povraćaj plaćenog iznosa prema dostavljenom računu.

Izuzetno, potrošač nema pravo izbora načina na koji će biti rešena reklamacija u slučaju ako je nesaobraznost proizvoda neznatna, i u tom slučaju Potrošač ima samo pravo na zamenu proizvoda,

- ako se Potrošač izjasnio za popravku ili zamenu kupljenog proizvoda, njemu će popravljeni proizvod, odnosno zamenjeni proizvod biti poslat na isti način kao i prvi put.
- ako se Potrošač opredelio za raskid ugovora, njemu će novac koji je platio za reklamirani proizvod biti vraćen.

Ako se nakon ispitivanja osnovanosti reklamacije proizvoda utvrdi da reklamacija nije osnovana, reklamirani proizvod će zajedno sa obaveštenjem o odbijanju reklamacije biti vraćen podnosiocu Zahteva.

V ZAVRŠNE ODREDBE

Član 11.

Za dosledno sprovođenje odredbi ovog Pravilnika odgovoran je rukovodilac Sneaker Hedonism Web Shopa.

Član 12.

Pravilnik o rešavanju reklamacija za proizvode kupljene putem www.sossego.rs - Sneaker Hedonism web prodavnice: Damjan Blagojević pr Trgovinska radnja Sneaker Hedonism Beograd stupa na snagu danom donošenja, odnosno dana 24.05.2022. godine.

Ovaj pravilnik predstavlja opšti akt preduzetnika "Sneaker Hedonism".

U Beogradu,
Dana, 24.05.2022. godine.