

## **OBAVEŠTENJE POTROŠAČIMA O NAČINU I POSTUPKU PODNOŠENJA REKLAMACIJE**

**POTROŠAČ** može da izjavi reklamaciju **Tritonex d.o.o. Kragujevac**, ul. Srete Mladenovića broj.2, matični broj : 21319627, broj telefona +381 34 331 617 , a u internet prodavnici [www.komsija.shop](http://www.komsija.shop), u kome je roba kupljena **uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini robe** (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. PRODAVAC je dužan da bez odlaganja, **a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije**, pisanim ili elektronskim putem odgovori POTROŠAČU na izjavljenu reklamaciju.

Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije **u roku od 3 (tri) dana od dana prijema odgovora prodavca**. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni (slanjem odgovora na adresu **Tritonex d.o.o. Kragujevac, Srete Mladenovića 2, 34 000 Kragujevac** ili elektronskim putem na mail adresu: [reklamacije@tritonex.rs](mailto:reklamacije@tritonex.rs)), smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca.

**Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na POTROŠAČA**, POTROŠAČ koji je obavestio PRODAVCA o nesaobraznosti, **ima pravo da zahteva od PRODAVCA da:**

- otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, ili
- da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili
- da raskine ugovor u pogledu te robe.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na POTROŠAČA, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost POTROŠAČA. Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi PRODAVAC. POTROŠAČ ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

PRODAVAC je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi **u roku od 2(dve) godine od dana prelaska rizika na potrošača**. Nakon proteka navedenog roka, a za robu za koju se izdaje garancija, reklamacija se izjavljuje izdavaocu garancije označenom na Garantnom listu robe, koji je prodavac predao potrošaču prilikom kupovine robe.

**Odgovor PRODAVCA na reklamaciju POTROŠAČA** mora da sadrži;

- odluku da li prihvata reklamaciju,
- izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog,
- obrazloženje prodavca u koliko ne prihvata reklamaciju,
- rok za rešavanje reklamacije može biti najduže 15 dana, odnosno do 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.

PRODAVAC je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost POTROŠAČA.

Ukoliko PRODAVAC iz 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 rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom. Svi zaposleni u maloprodajnom objektu su ovlašćeni da prime reklamaciju kupca.

#### **Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova**

U skladu sa članom 55. članom 151. Zakona o zaštiti potrošača ( Sl. Glasnik RS, br. 62/2014, 6/2016, 44/2018, 88/2021 – dr. zakon), obavestavamo kupce da imaju mogućnost rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Dostupna je na adresi <https://mtt.gov.rs/tekst/2306/zaštita-potrosaca.php>.

Postupak pred telom može da pokrene POTROŠAČ predlogom samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor i ne nakon isteka roka od 1(jedne) godine od dana podnošenja reklamacije.

Kao PRODAVAC smo po Zakonu dužni da učestvujemo u postupku za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.).