Matični broj: 20195215
PIB: 104597758
Šifra delatnosti: 52722
Fitomedicina D.O.O. (poljoprivrednaapotekafitomedicina.rs)

Niš, Crveni Krst, Đuke Dinić 31
Beograd, Savski Venac, Kamenička 5a
Tel/: 018/520-755 / 064/170-29-27
snezana.fitomedicina@yahoo.com

POTVRDA O PRIJEMU REKLAMACIJE BR _____(ispunjava prodavac)
u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača

Potrošač:

Ime i prezime potrošača:	e-mail potrošača: (radi obaveštenja odluke o reklamaciji)
Adresa potrošača:	Datum kupovine i broj fiskalnog isečaka:
Kontaktni telefon potrošača:	Datum prijema robe:
Reklamira se na robu: (naziv robe, šifra artikla)	
Opis reklamacije: (na čega se žalite)	

Potrošač svojim potpisom potvrđuje:

- Da je saglasan da mu prodavac Odluku po podnetoj reklamaciji dostavi elektronskim putem na njegovu e-mail adresu: _____*(upisati e-mail adresu na koju ćete dobijati odluke)*.
- Da je saglasan da u slučaju opravdane reklamacije ugovoreni rok za ispunjenje zahteva iz reklamacije bude 30 dana (pošto se radi o tehničkoj robi) od dana pijema reklamacije i robe na koju se reklamira.
- Da je u slučaju opravdane reklamacije njegov zahtev je:

	Odklanjanje nedostatka na proizvodu o trošku prodavca
	Zamena proizvoda sa nedostatkom za nov ispravan
	Umanjenje cene uz zadržavanje kupljene robe
	Povracaj placene kupoprodajne cene uz obavezu kupca da kupljenu robu vrati prodavcu

(potrebno je stviti oznaku “X”ispred željenje opcije. Možete da izaberete i više opcije)

Obrazloženje prava potrošača:

- Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52,54, i 81 Zakona o Zaštiti Potrošača.
- Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno pisanim putem, elektronskim putem, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini.
- Prodavac je dužan da vodi evidenciju prijemnih reklamacija i da izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija.
- Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige i sadrži gore navedene podatke.
- Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkteretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 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 naveden, 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 dužan da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.
- Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

datum: _____

mesto: _____

_____
potpis potrošača