

Prava potrošača

Potrošač ima pravo da kod prodaje robe na daljinu, vrši kupovinu robe da bi zadovoljio osnovne potrebe, ima pravo na bezbednost, pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost, raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe, pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima.

Prilikom kupovine robe na daljinu prodavac nije dužan da kupcu izda fiskalni račun, a u skladu sa članom 2. stav 1. tačka 1) Uredbe o određivanju delatnosti kod čijeg obavljanja ne postoji obaveza evidentiranja prometa preko fiskalne kase („Službeni glasnik RS“, br. 61/10, 101/10, 94/11, 83/12, 59/13, 100/14), već sva prava potrošač može ostvariti na osnovu ugovora o prodaji na daljinu.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika u skladu sa zakonskim propisima.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da dostavi račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema dokaz (račun, garanciju, izjavu o saobraznosti, upisan serijski broj na garanciji ako postoji mesto za to) da je proizvod kupljen na našem sajtu.

Potrošač ima pravo da od trgovca dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim obeležjima robe, poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti robe, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 13 Zakona o zaštiti potrošača i propisima koji uredjuju trgovinu.

Obaveza trgovca je da potrošaču za kupljenu robu izda račun sa svim propisanim elementima.

Ako potrošač nije zadovoljan proizvodom kupljenim na sajtu iz bilo kog razloga, u roku od 14 dana od dana prijema robe može vratiti proizvod. Proizvod koji se vraća mora biti u istom stanju kao i kada je nabavljen i mora sadržati svu tehničku dokumentaciju (uputstvo, izjavu o saobraznosti, garanciju ukoliko podleže garanciji, pakovanje itd). Proizvod mora biti bez bilo kakvih fizičkih oštećenja i tragova korišćenja. Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Potrošač pismeno ili elektronski obaveštava prodavca u roku od 14 dana od kupovine da vraća proizvod, pomoću Obrasca za odustanak od kupovine koji se dobija uz račun. Troškove transporta pri vraćanju robe snosi potrošač. Posle 14 dana od dana prijema prodavac nije obavezan da vrati novac ili zameni robu.