

FLEXUNIQ®
OBRAZAC ZA REKLAMACIJU

PODACI O PRODAVCU

Prodavac: PROCON DOO Beograd-Voždovac
Sedište: Bačvanska 4, 11010 Beograd (Voždovac)
Matični broj: 21105716
PIB: 108984612
Web: flexuniq.com

Ovaj obrazac možete koristiti za podnošenje reklamacije na FlexUniq proizvod. Reklamacija se može izjaviti i drugim zakonom dozvoljenim putem koji je trgovac objavio kao način prijema reklamacija.

1. PODACI O KUPCU

Ime i prezime

Adresa

Telefon

E-mail

2. PODACI O PROIZVODU I PORUDŽBINI

Broj porudžbine / računa

FlexUniq ID / serijski broj proizvoda

Model proizvoda:

☐ FlexUniq MOVE ☐ FlexUniq CORE ☐ FlexUniq PERSONAL ☐ Drugo: _____

Datum kupovine

Datum prijema proizvoda

3. RAZLOG REKLAMACIJE

- ☐ Proizvod nije saobrazan ugovoru / porudžbini
☐ Proizvod ima proizvodni ili materijalni nedostatak
☐ Proizvod ne funkcioniše na predviđen način

- ☐ Isporučen je pogrešan proizvod / model
- ☐ Proizvod je isporučen nepotpun
- ☐ Proizvod je stigao oštećen
- ☐ Proizvod ne odgovara potvrđenoj specifikaciji porudžbine
- ☐ Personalizacija ne odgovara potvrđenoj specifikaciji
- ☐ Drugo: _____

4. OPIS PROBLEMA

Opis problema

Datum kada je problem uočen

Fotografije ili video mogu se dostaviti ako mogu pomoći u utvrđivanju problema, ali nisu obavezni ukoliko priroda reklamacije ne zahteva takvu dokumentaciju.

5. ZAHTEV KUPCA

- ☐ Oправка proizvoda
- ☐ Zamena proizvoda
- ☐ Umanjenje cene
- ☐ Raskid ugovora i povraćaj novca
- ☐ Drugo: _____

Prava i redosled načina otklanjanja nesaobraznosti ostvaruju se u skladu sa Zakonom o zaštiti kupca. Kupac bira između opravke i zamene, uz zakonske izuzetke. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od isporuke, kupac može izabrati zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora. Raskid nije moguć ako je nesaobraznost neznatna.

6. DOKAZ O KUPOVINI

- ☐ Račun / fiskalni račun ☐ Potvrda porudžbine ☐ Drugi dokaz o kupovini

Originalna ambalaža nije uslov za izjavljivanje niti rešavanje reklamacije.

7. DOSTAVLJENA DOKUMENTACIJA

- ☐ Fotografije ☐ Video ☐ Kopija / podatak o računu ☐ Potvrda porudžbine ☐ Drugo: _____

8. DATUM I POTPIS KUPCA

Datum podnošenja reklamacije

Potpis

(potpis je potreban samo ako se obrazac dostavlja u papirnom obliku)

POPUNJAVA FLEXUNIQ / PRODAVAC

Broj reklamacije

Datum prijema reklamacije

Reklamaciju primio/la

Način prijema: ☐ E-mail ☐ Web obrazac ☐ Telefon ☐ Lično ☐ Drugo: _____

ODLUKA O REKLAMACIJI

☐ Reklamacija je prihvaćena ☐ Reklamacija nije prihvaćena ☐ Potrebna je dodatna provera

Obrazloženje / rezultat provere

PREDLOŽENI NAČIN REŠAVANJA

☐ Oправка ☐ Zamena ☐ Umanjenje cene ☐ Raskid ugovora i povraćaj novca ☐ Drugo: _____

Predloženi rok za rešavanje

Datum odgovora kupcu

INFORMACIJA O POSTUPKU

Prodavac bez odlaganja evidentira reklamaciju i izdaje potvrdu o prijemu odnosno saopštava broj pod kojim je reklamacija zavedena. Na reklamaciju odgovara pisanim ili elektronskim putem najkasnije u roku od 8 dana od prijema. Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije. Kada prodavac prihvati reklamaciju i predloži način rešavanja, kupac se o predlogu izjašnjava u roku od 3 dana od prijema odgovora; rok za rešavanje zastaje do prijema izjašnjenja. Produženje roka moguće je samo jednom, iz objektivnih razloga i uz saglasnost kupca. Ako reklamacija bude odbijena, kupac će biti obavešten o mogućnosti vanskudskog rešavanja spora i nadležnim telima.

Kod opravdane reklamacije troškove neophodne za otklanjanje nesaobraznosti, uključujući preuzimanje i ponovnu isporuku proizvoda, snosi prodavac.

PROCON DOO Beograd-Voždovac | FlexUniq®
Bačvanska 4, 11010 Beograd (Voždovac)
PIB: 108984612 | MB: 21105716 | flexuniq.com
Just Move.