



Izjava o odustanku od ugovora

Ovim putem izjavljujem da jednostrano raskidam ugovor o kupovini koji sam sklopio kupovinom na daljinu preko sajta www.elektro-kontakt.rs

Kupac	
Ime I prezime:	
Adresa:	
Kontakt telefon:	
email:	
Kupac je saglasan da mu se novac vrati:	uplatom na bankovni račun kupca
Broj bankovnog računa i naziv banke:	

Ugovor	
Datum zaključenja ugovora:	
Datum isporuke robe kupcu:	
Datum podnošenja ovog obrasca:	
Broj fiskalnog isečka:	
Naziv robe:	
Razlozi za vraćanje robe: (kupac nije u obavezi da navede razloge)	

Trgovac	
Naziv firme:	ELEKTRO KONTAKT
Adresa:	Železnička 165,18205 Niška Banja
Kontakt osoba za prijem obrasca:	Milan Milošević/tel.064 11 66 384/elektro.kontakt@yahoo.com
Adresa za prijem obrasca:	Železnička 165,18205 NiškaBanja

Napomene:

Nakon prijema obrasca za jednostrani raskid ugovora, trgovac će bez odlaganja poslati kupcu obaveštenje o prijemu, zajedno sa uputstvom za vraćanje robe. Troškove vraćanja robe snosi kupac. Kupac robu može poslati kurirskom službom ili poštom ili je može vratiti lično.

Svojim potpisom na ovom obrascu kupac potvrđuje, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača:

- da je saglasan da mu se novac vrati kada roba bude vraćena trgovcu a da trgovac ima pravo da uskrati vraćanje novca ako utvrdi da je roba neispravna i da je uzrok te neispravnosti nepravilno/neadekvatno rukovanje kupca
- da je u obavezi da troškove vraćanja robe snosi lično
- da je isključivo odgovoran za umanjenju 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

ELEKTRO KONTAKT će podatke kupca koristiti samo u svrhu evidentiranja povraćaja robe i nikada ih neće koristiti na neki drugi način, niti će ih ustupati trećim licima.

Potpis kupca



Uputstvo za vraćanje robe prilikom raskidanja ugovora na daljinu

Informacije za kupca

Poštovani kupci, prema Zakonu o zaštiti potrošača, kupovina preko našeg prodajnog Internet sajta smatra se prodajom na daljinu.

U slučaju prodaje na daljinu, Zakon ustanovljava pravo kupca da odustane od ugovora (kupovine) u roku od 14 dana od dana kada je primio proizvod (Član 29. Zakona). Prilikom odustanka kupac *ne mora* da navede razloge zbog kojih odustaje od kupovine.

Odustanak od kupovine može se desiti zato što kupljeni proizvod ne odgovara karakteristikama i opisu na sajtu, ako je neispravan, ako nije ispunio očekivanja kupca u pogledu funkcionalnosti ili iz bilo kog drugog razloga bitnog za kupca a sam kupac ne mora da obrazloži razlog vraćanja.

Kupac nema pravo da odustane od ugovora u slučaju isporuke zapecacenih audio, video zapisa ili racunarskog softvera koji su otpaceni nakon isporuke (Član 37. Zakona).

Vraćanje robe

Odustanak od kupovine kupac počinje popunjavanjem *obrasca za odustanak od kupovine* koji se svakom kupcu dostavlja u pisanom obliku prilikom same kupovine ili ga kupac može skinuti sa našeg sajta, odštampati na štampacu i popuniti.

Podaci koje kupac unosi u obrazac su:

- podaci o samom kupcu – ime i prezime, adresa, broj kontakt telefona, e-mail adresa
- podaci o kupovini – datum zaključenja ugovora/porudžbenice, datum isporuke robe, datum slanja obrasca za odustanak, broj fiskalnog isECKa, naziv robe koju vraća
- razlozi odustanka – kupac *ne mora* da navede razloge odustanka od kupovine
- kupac unosi u obrazac podatke o svom bankovnom racunu i banci gde je racun otvoren

Kupac, zatim, šalje obrazac na adresu za prijem izjava a osoba zadužena za prijem obrazaca ce prijem obrasca potvrditi elektronskim i/ili pisanim putem. Uz potvrdu ce biti priloženo i uputstvo za povracaj robe.

U skladu sa Članom 35. Zakona:

- kupac je dužan da trgovcu vrati robu u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak
- kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe (dakle, vraća robu o svom trošku)
- kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na nacin koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe

U skladu sa Članom 34. Zakona:

- trgovac može da odloži povracaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošac ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu

Vracena roba mora da sadrži sve elemente koje je kupac preuzeo prilikom isporuke: sam proizvod, pripadajuće delove, delove iz kompleta (ako se uz robu dobijaju i dodatni delovi), zatim kompletnu dokumentaciju, uputstva, originalno pakovanje, transportne elemente koji služe za zaštitu i sve ostale elemente pakovanja i robe.

Proizvod mora biti bez fizickih oštećenja, očišćen od tragova korišćenja i uredno spakovan kao prilikom isporuke kupcu. Naša firmame može da snosi odgovornost za oštećenja robe koja su nastala nestručnim ili nenamenskim korišćenjem isporucene robe i u tom slučaju kupac ce biti u obavezi da nadoknadi nastalu štetu.

Kupac robu može vratiti kuriskom službom ili je može vratiti licno. Osetljivu i lakolomljivu robu kupac mora osigurati od oštećenja.

Po prijemu robe koja je vracena, detaljnim pregledom ce se utvrditi ispravnost robe. U slučaju da je roba vracena kao neispravna ili oštećena, kupac ce biti odmah obavešten i pristupice se rešavanju problema. U slučaju da je roba ispravna i neoštećena, novac ce kupcu biti uplacen na tekuci racun u banci po njegovom izboru.



ELEKTRO KONTAKT
Železnička 165,18205 Niška Banja
Telefon: +381 64 11 66 384
email:elektro.kontakt@yahoo.com

PIB:100679101
Matični broj:55574081
Šifra delatnosti:2790
www.elektro-kontakt.rs

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu

Ovim putem izjavljujem reklamaciju na kupovinu koju sam
obavio preko sajta **www.elektro-kontakt.rs**

Kupac

Ime I prezime:

Adresa:

Kontakt telefon:

email:

Ugovor

Datum isporuke robe kupcu:

Datum podnošenja ovog obrasca:

Broj fiskalnog isečka:

Naziv robe:

Razlog reklamacije(zaokružiti)

isporučena pogrešna roba

naručena pogrešna roba

roba isporučena oštećena u pakovanju

roba nesaobrazna u garantnom roku

roba neispravna prilikom puštanja u rad

drugi razlozi reklamacije

Zahtev kupca(zaokružiti)

vraćanje novca

zamena

popravka

Ako kupac zahteva da se reklamacija reši popravkom, obavezna je potvrda saglasnosti (staviti X):

☐

Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom

Komentar kupca uz reklamaciju

Trgovac

Naziv firme:

ELEKTRO KONTAKT

Adresa:

Železnička 165,18205 Niška Banja

Kontakt osoba za prijem reklamacija:

Milan Milošević/tel.064 11 66 384/elektro.kontakt@yahoo.com

Adresa za prijem reklamacija:

Železnička 165,18205 NiškaBanja

Primedba prodavca

Potpis prodavca

Potpis kupca



Uputstvo za reklamaciju robe (internet kupovina)

Informacije za kupca – reklamacije, saobraznost i garancija

Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava.

Saobraznost je zakonska kategorija i njeno trajanje je 2 godine. Saobraznost predstavlja odgovornost trgovca ili proizvođača da roba ili usluga budu u skladu sa uobičajenim radom ili posebnim zahtevima potrošača u određenom vremenskom periodu.

Garancija predstavlja voljni korak trgovca ili proizvođača kojim on nudi posebne pogodnosti za kupca ali isključivo veće od zakonski predviđenih.

Postupak reklamacije

S obzirom da se roba kupljena na daljinu uglavnom isporučuje kurirskom službom, kupac mora da obrati pažnju na stanje robe prilikom prijema. Ukoliko je pakovanje robe oštećeno, kupac ima pravo da odbije prijem. Ako kupac primi robu i posle raspakivanja utvrdi da je roba oštećena, ili ako prilikom puštanja u rad ustanovi da je uređaj neispravan, treba da nam se obrati a lice zaduženo za rešavanje reklamacija će ga uputiti na način rešavanja problema.

Prilikom izjavljivanja reklamacije kupac popunjava izjavu o reklamaciji koju može preuzeti sa našeg sajta. Uz izjavu o reklamaciji kupac će dostaviti reklamirani proizvod poštom/kurirskom službom na adresu (ELEKTRO KONTAKT Železnička 165, 18205 Niška Banja, tel: 064 11 66 384)

Nakon slanja proizvoda, dalji postupak nastavlja se u skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

Način popunjavanja obrasca za reklamaciju

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu popunjava se na sledeći način:

- deo Kupac: kupac ovde unosi osnovne podatke o sebi – ime i prezime, adresu, kontakt telefon i e-mail adresu
- deo Ugovor: odnosi se na robu kupljenu preko ugovora na daljinu u vezi koje kupac ima reklamaciju – Datum isporuke robe je datum kada je kupac primio robu, Datum podnošenja ovog obrasca je datum slanja robe našoj firmi, Broj fiskalnog isecka odnosi se na broj na fiskalnom isecku (kupac može da pošalje fotokopiju fiskalnog isecka), Naziv robe je kratki naziv robe koju kupac vraća
- deo Razlog reklamacije: kupac zaokružuje samo jedan razlog reklamacije; ako je istekao period od 14 dana po primanju robe u kome je kupac imao pravo da se predomisli a naručena roba nije ispravna, kupac zaokružuje "roba nesaobrazna u garantnom roku"; ako postoji bilo koji drugi razlog, kupac zaokružuje "drugi razlozi reklamacije"
- deo Komentar kupca uz reklamaciju: kratak opis problema, neispravnosti, bilo kog razloga zbog koga kupac reklamira robu
- deo Zahtev kupca: kupac zaokružuje samo jedan način na koji želi da se reši reklamacija: popravka (podrazumeva slanje robe na servis), zamena (kupac traži istu robu kao zamenu za neispravnu), vraćanje novca (kupac traži vraćanje novca); u slučaju da se kupac odlucio da se reklamacija reši popravkom, potrebna je njegova izricita saglasnost za to, koju će kupac označiti stavljanjem slova "X" u kvadratić pored rečenice "Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom"
- S obzirom da se na robu ulaže reklamacija pri kojoj kupac i prodavac nemaju direktan kontakt, kupac je dužan da sačuva dokaz o slanju robe prodavcu.