

Саобразност робе и поступак решавања рекламација

Трговац одговара за несаобразност робе уговору која постоји у тренутку испоруке робе Потрошачу, као и за несаобразност која се појави у року од две године од дана испоруке робе, у складу са Законом о заштити потрошача.

Роба је саобразна уговору уколико одговара опису, врсти, количини и квалитету уговореним приликом куповине, као и ако поседује својства потребна за редовну употребу робе исте врсте, у складу са њеном наменом и својствима наведеним у опису производа, декларацији или другој пратећој документацији.

Потрошач може изјавити рекламацију због несаобразности робе Трговцу на следеће начине: електронским путем на е-mail адресу: primaknjige@gmail.com

Приликом изјављивања рекламације Потрошач је дужан да достави рачун или други доказ о куповини робе (копију рачуна, слип или други одговарајући доказ).

Преузмите образац Захтева за рекламацију робе.

Трговац је дужан да приликом пријема рекламације изда Потрошачу потврду о пријему рекламације, односно да електронским путем потврди пријем рекламације и саопшти број под којим је рекламација заведена у евиденцији примљених рекламација.

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, достави Потрошачу одговор на рекламацију у писаном или електронском облику.

Одговор Трговца на рекламацију садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву Потрошача и предлог начина и рока решавања рекламације уколико је рекламација прихваћена, односно образложење разлога за одбијање рекламације.

Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од 3 (три) дана од дана пријема одговора трговца, достављањем одговора електронским путем на mail адресу: primaknjige@gmail.com

Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни сматраће се да није сагласан са предлогом трговца.

Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације. Уколико Трговац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву Потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести Потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност.

Ако је роба несаобразна уговору, Потрошач има право да захтева од Трговца отклањање несаобразности оправком или заменом, одговарајуће умањење цене или раскид уговора, у складу са Законом о заштити потрошача.

Трговац може одбити отклањање несаобразности робе оправком или заменом, ако оправка или замена нису могуће или представљају несразмерно оптерећење за трговца, имајући у виду све околности конкретног случаја.

Ако се несаобразност робе појави у року од 30 дана од дана испоруке робе, Потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом робе, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

Потрошач нема право на раскид уговора ако је несаобразност робе незнатна.

Све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, испоруке замењене робе и преузимања замењене робе, сноси Трговац.

Сходно члану 59. Закона о заштити потрошача Трговац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од 2 (две) године од дана испоруке Потрошачу. Ако несаобразност настане у року од годину дана од дана испоруке робе потрошачу, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку испоруке, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Потрошач је дужан обавестити Трговца о несаобразности робе у року од два месеца од тренутка сазнања за несаобразност, а најкасније у року од две године од дана испоруке робе потрошачу.

Трговац сноси све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, укључујући трошкове рада, материјала, преузимања и испоруке робе.

Вансудско решавање потрошачких спорова

У складу са чланом 63. и чланом 173. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС",бр. 35/2026), обавештавамо Потрошаче да имају могућност решавања потрошачког спора вансудским путем у случају да Трговац одбије рекламацију.

Вансудско решавање потрошачких спорова обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Министарство унутрашње и спољне трговине сачињава листу тела и јавно је објављује. Доступна је на адреси <https://www.zastitapotrosaca.gov.rs/> Поступак пред телом може да покрене Потрошач предлогом само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор и не након истека рока од 1 (једне) године од дана подношења рекламације.

Као Трговац смо по Закону дужни да учествујемо у поступку за вансудско решавање потрошачких спорова. Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.)