

Privredno društvo "Knjižare Vulkan"  
Sremska 2, Beograd

#### Obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija

1. Prodavnica u kojoj je roba kupljena je mesto koje je Prodavac odredio za prijem reklamacije.  
2. Lice koje vrši prodaju robe u Prodavnici je ovlašćeno lice za prijem reklamacija (udaljem tekstu Prodavac)  
3. Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

4. Na robu kupljenu kod Prodavca potrošač reklamaciju može izjaviti na jedan od sledećih načina:

a) fizičkim dolasku Prodavcu i:

1. usmenim izjavljivanjem reklamacije

2. predajom pismenog podneska

3. predajom pisanog podneska na trajnom nosaču zapisa (CD)

b) pismenom na adresu Prodavca navedenu na zaglavlju ovog obaveštenja

c) telefonom pozivom na br 011 2635197

d) elektronskom poštom na adresu reklamacije@knjizare-vulkan.rs

5. Prodavac uzima u razmatranje i zavodi u Knjigu evidencije primljenih reklamacija (u daljem tekstu: Knjiga reklamacija) samo one podneske potrošača kod kojih je stvoreno sa izjavljivanjem reklamacije potrošač dostavio na uvid račun ili pružio drugi dokaz o kupovini (kopija računa, slip, i sl) iz kojeg se može utvrditi da je roba kupljena u Prodavnici (u daljem tekstu: dokaz u kupovini)

5.1. Sa podneskom potrošača kod kojeg istovremeno sa izjavljivanjem reklamacije potrošač ne dostavi na uvid dokaz o kupovini, Prodavac će postupiti na sledeći način:

- Zavešće ga u Knjigu evidencije potencijalnih reklamacija, izdaće potrošaču pisanu potvrdu ili će elektronskim putem potvrditi prijem podneska u kojem će navesti i broj pod kojim je zaveden njegov podnesak u Knjigu evidencije potencijalnih reklamacija, - Pisana potvrda odnosno elektronska potvrda prijema podneska iz prve alineje ove podtačke sadržavaće obavezno naznaku da podneta reklamacija nije uredna shodno stavu 3. Člana 56. Zakona, jer potrošač nije dostavio dokaz o kupovini, i obaveštenje potrošaču da će ovakav njegov podnesak biti razmatran kao reklamacija počev od dana dostavljanja na uvid dokaza o kupovini te da će počev od tog dana početi teći svi rokovi vezani za postupak reklamacije, a postupak će se nastaviti prema podtački 5.3, odnosno tački 6. ovog Obaveštenja.

- Robu koja je predmet reklamacije Prodavac neće preuzeti od potrošača, a ako mu je potrošač dostavi poštom ili na neki drugi način koji nije zavisio od volje prodavca, pisana potvrda, odnosno elektronska potvrda prijema podneska iz prve alineje ove podtačke sadržavaće obavezno i obaveštenje potrošaču da mu roba stoji na raspolaganju te primerenom roku do kojeg će prodavac čuvati takvu robu.

5.2. Kod reklamacije potrošača uz koju istovremeno sa izjavljivanjem reklamacije potrošač dostavi na uvid dokaz o kupovini iz kojeg se može utvrditi da je od momenta prodaje do momenta podnošenja reklamacije proteklo više od dve godine, Prodavac će potvrditi potrošaču prijem reklamacije, zavešće ga u knjigu reklamacija, obavestiti potrošača o broju pod kojim je reklamacija zavedena u Knjizi reklamacija, odbiti je uz obrazloženje da je protekao Zakonom propisani rok za reklamaciju i o tome bez odlaganja obavestiti potrošača.

5.3. Za reklamaciju potrošača koja nije odbijena u skladu sa tačkom 5.1 ili tačkom 5.2 ovog Obaveštenja, prodavac će razmotriti da li je za odlučivanje o reklamaciji, zavisno od prirode reklamacije, neophodno fizičko prisustvo robe na koju potrošač izjavljuje reklamaciju te će, ako utvrdi da je fizičko prisustvo robe neophodno, a potrošač nije robu fizički dostavio Prodavcu, obavestiti potrošača da će se danom izjavljivanja reklamacije, u smislu rokova rešavanja po reklamaciji, smatrati onaj dan kada dostavi u Prodavnici robu koja je predmet reklamacije i o tome sastaviti službenu belešku koju će potpisati prodavac i potrošač.

6. Na uredno izjavljene reklamacije i reklamacije koje nisu bile uredne po nekom od razloga opisanih u tačkama 5.1, 5.2, ili 5.3 ovog Obaveštenja, pa ih je potrošač naknadno kompletirao da budu uredne, prodavac će bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema uredne reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovoriti potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača sadržavaće odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

DIREKTOR

Nenad Atanasković