

Trgovina na malo posredstvom pošte ili preko interneta TVITITI(www.prodajagraca.rs)sve reklamacije prima u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Sl. Glasnik RS“, br. 88/2021

OBAVEŠTENJE o načinu i mestu prijema reklamacija:

Cenjeni potrošači Vaše prigovore i reklamacije na našu robu možete podneti elektronski-slanjem poruke na e-mail info@prodajagraca.rs

Takođe Vas obaveštavamo da smo kao trgovac po zakonu obavezni da učestvujemo u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Ukoliko ne budete saglasni sa našim odgovorom na Vašu reklamaciju,za vansudsko rešavanje možete se obratiti nekom od tela nadležnih za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Spisak tela dostupan je internet stranici Ministarstva trgovine,turizma I telekomunikacija na sledećoj internet adresi:

<https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pdf>

REKLAMACIJE

Svi naši kupci poseduju pravo na reklamaciju robe poručene putem naše online prodavnice.

Naša internet prodavnica posluje u skladu sa zakonima Republike Srbije i poštujemo prava svojih kupaca. Odgovor na Vašu reklamaciju ćete dobiti u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 8 dana od prijema reklamacije. Sam rok za rešavanje reklamacije je 15 dana od dana njenog prijema (za tehničku robu ovaj rok je do 30 dana). Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača na odgovor prodavca. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Smatraće se da potrošač nije saglasan sa predlogom prodavca ukoliko se ne izjasni u roku od tri dana.

Prodavac je dužan da u slučaju odbijanja reklamacije pruži odgovarajuće obaveštenje potrošaču (obrazloženje o neprihvatanju reklamacije). Takođe, u slučaju odbijanja reklamacije prodavac je dužan da potrošača sveobuhvatno obavesti o mogućnosti rešavanja sporova vansudskim putem, kao i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje sporova.

Povrat neispravnog proizvoda

Zakonom o zaštiti potrošača Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od 24 meseca od kupovine robe.

Za proizvode koji u kompletu sadrže baterije:baterije se smatraju potrošnom robom za njih nema saobraznost od 24 meseca. Period saobraznosti je kraći i srazmeran je stvarnom veku trajanja dok se ne potroše što zavisi od inteziteta i načina upotrebe.

U slučaju da imate bilo kakvu reklamaciju na proizvod koji ste poručili kod nas, budite slobodni da nas kontaktirate. Budite sigurni da smo rešeni da ispravimo svaku načinjenu grešku i da rešimo svaku nastalu situaciju.

Kada je prilikom kupovine način isporuke bio slanje brzom poštom troškove vraćanja snosi trgovac ukoliko je reklamacija opravdana,onda kada dobijete neispravan ili vam je poslat pogrešan proizvod.

Za proizvode koji su lično preuzeti od prodavca kupac donosi na reklamaciju lično ili snosi troškove dostave ukoliko proizvod šalje ne reklamaciju brzom poštom.

Reklamaciju šaljete porukom na meil info@prodajagraca.rs

Obavezno napisati

-Ime i prezime kupca

-Kontakt telefon

-Broj fiskalnog isečka

-Napišite informacije o proizvodu(naziv,šifra,model ili druge informacije koje imate)

-Opišite problem

O podnetom zahtevu za reklamaciju elektronskim putem,sms ili viber porukom bićete obavešteni najkasnije od 8 dana od dana prijema reklamacije(broj pod kojim je zavedena vaša reklamacija)

Prihvaćene reklamacije rešavaćemo u skladu sa vašim zahtevom, predlogom i u roku zakonom propisanim od 15 dana kao i za složenije tehničke proizvode 30 dana.Za prihvaćene(opravdane) reklamacije troškove slanja robe na servis snosi prodavac kao i troškove isporuke robe sa servisa ka potrošaču.

Za neprihvaćene reklamacije troškove slanja robe na servis snosi potrošač kao i troškove isporuke robe sa servisa ka potrošaču.

Rok za rešavanje reklamacije počinje kad proizvod koji je predmet reklamacije fizički bude dostavljen prodavcu(od strane brze pošte ili kupca lično).

VAŠE ZADOVOLJSTVO I RADOST VAŠE DECE SU NAM NA PRVOM MESTU TAKO DA ĆEMO SVAKI PROBLEM REŠITI ŠTO PRE.

Prilikom preuzimanja Vaše pošiljke savetujemo da u prisustvu kurira vizuelno pregledate svaki paket koji smo Vam poslali. Ukoliko na njemu ima oštećenja koja vidno sugerišu da je sadržaj paketa oštećen ili polomljen, pošiljku ne bi trebalo da preuzmete. O ovome nas obavestite odmah na meil info@prodajaigracaka.rs

- Nakon preuzimanja i otvaranja paketa ukoliko ste ustanovili:

- Da ste dobili proizvod koji niste poručili

- Da ste dobili nekompletnu porudžbinu

- Da ste dobili proizvod koji je oštećen/polomljen

- **Da ste dobili proizvod koji ne radi ili nije kompletan molimo Vas da nas što pre obavestite putem maila info@prodajaigracaka.rs o neispravnosti pošiljke, a najkasnije 7 dana(od preuzimanja pošiljke) sve u cilju što bržeg rešavanja problema.Kupac je u obavezi da nakon prijema pošiljke detaljno proveriti dali je sa proizvodom sve u redu(sadržaj i funkcionalnost).Ukoliko se ne prijavi u predviđenom roku podrazumevaće se da je proizvod kupcu isporučen funkcionalno ispravan i kompletan.**

U slučaju da dodje do gorenavedenih situacija, mi ćemo rešiti problem u najkraćem mogućem roku i u dogovoru sa Vama. Pružalac usluge(prodavac) se obavezuju da svaki artikal koji podleže gorenavedenim uslovima Reklamacije, a ima traženi artikal na stanju, zameni, a sve troškove ponovne dostave snosimi trgovac. Ukoliko ne želite da dobijete nov artikal ili ga mi nemamo na stanju u najkraćem roku vratitićemo Vaš novac.

Situacije koje ne podležu Reklamaciji proizvoda su sledeće-

Kako može doći do greške sa naše strane, tako i kupac može napraviti grešku pri naručivanju. Molimo da detaljno i pažljivo pročitate opise proizvoda pre nego što ih naručite. Reklamacije koje su rezultat nepažnje kupca ne možemo prihvatiti kao našu odgovornost. **Ukoliko naručite igračku i daljim pregledom opisa ustanovite da ne želite istu da kupite , molimo da nas o tome obavestite u najkraćem mogućem roku putem telefona 065 300 70 88 ili maila info@prodajaigracaka.rs** kako bismo obustavili slanje paketa i time izbegli nepotrebno plaćanje poštarine. Takodje, ukoliko po kupovini proizvoda sa našeg sajta Vi ili neko drugi ošteti, polomi ili na bilo koji način onesposobi igračku, nećemo je primiti nazad jer naša odgovornost prestaje kada otvorite i upotrebite igračku. Dakle, ako kupite igračku i ona se polomi nakon korišćenja, ne možemo prihvatiti reklamaciju i samim tim obezbediti povraćaj novca. Ne dajemo garanciju na proizvode sa našeg sajta, sem ako je to navedeno u opisu proizvoda. Ukoliko ste dobili ispravnu igračku i niste je otvorili i upotrebili, a svejedno želite da je vratite iz nekog razloga, možete to učiniti. Potrebno je da nas obavestite putem meila.U tom slučaju, troškove slanja paketa snosite Vi.Da biste dobili nov proizvod odnosno izvršili zamenu artikla, potrebno je da neželjen ili oštećen artikal vratite u njegovom originalnom pakovanju sa popunjenim obrascem za povrat robe.

- Ukoliko je oštećenje, defekt ili neispravnost posledica Vaše neodgovarajuće ili neodgovorne upotrebe nećemo biti u mogućnosti da prihvatimo reklamaciju i o tome ćete biti obavesteni.

- **Ukoliko ustanovimo da ste vratili artikal koji nije kupljen kod nas ili ste vratili artikal koji ste oštetili, nećemo biti u mogućnosti da prihvatimo reklamaciju i stoga Vam neće biti vraćen novac.**