

U skladu sa Članom 55. stav 4 Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, broj 88/2021), privredno društvo „Forma Ideale“ d.o.o. Kragujevac, ističe sledeće:

## O B A V E Š T E N J E O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJA

1. Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno i pisano na prodajnom mestu gde je roba kupljena. Ovlašćena lica za prijem reklamacija su zaposleni na radnom mestu šef salona i poslovođa smene u maloprodajnom objektu gde je roba kupljena:

- 1.1 \_\_\_\_\_, šef salona
- 1.2 \_\_\_\_\_, poslovođa smene
- 1.3 \_\_\_\_\_, poslovođa smene
- 1.4 \_\_\_\_\_, poslovođa smene

Osim na prodajnom mestu reklamacija se može izjaviti i nadležnoj službi za prijem reklamacija na jedan od načina:

- elektronski, na e-mail [prijem.web.reklamacija@formaideale.rs](mailto:prijem.web.reklamacija@formaideale.rs)
- elektronski, putem kontakt forme na sajtu [www.formaideale.rs](http://www.formaideale.rs)
- telefonom na broj Call centra 0800-034-036, radnim danima od 09-21h i subotom od 09-18h;
- pisanim putem poštanskom uputnicom sa povratnicom, na adresu Forma Ideale d.o.o, Skladišni centar 13, 34000 Kragujevac, sa naznakom „Služba za postprodaju“.

Izjavljivanje reklamacije artikla kupljenog putem „Salon On Line“ Kragujevac se može obaviti na jedan od gore navedenih načina.

Pri izjavljivanju reklamacije potrošač je dužan da dostavi neki od dokaza o kupovini (kupoprodajni ugovor, fiskalni isečak, kopiju računa, izvod banke, slip kartice, Forma Ideale loyalty karticu, generisanu fakturu i sl.).

2. Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu u roku u kome je predviđena odgovornost prodavca po osnovu nesaobraznosti, kao i u garantnom roku izdavaoca garancije, ukoliko je isti duži od odgovornosti za saobraznost. Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

3. Potrošač može da izjavi reklamaciju i ako nema dokaz o kupovini pod uslovom da prodavac može, na osnovu informacija dobijenih od potrošača (ime i prezime; adresa isporuke; datum kupovine i sl.), iz svoje elektronske baze podataka o prodaji da utvrdi da je potrošač ostvario kupovinu kod prodavca, pri čemu prodavac postupuje u skladu sa tačkom 2 ovog Obaveštenja.

U slučaju da prodavac ni na osnovu informacija dobijenih od potrošača nije u mogućnosti da utvrdi da je potrošač ostvario kupovinu kod prodavca, koristeći isti kanal komunikacije saopštava potrošaču da ne postoje dokazi da je potrošač ostvario kupovinu kod prodavca, pri čemu ne evidentira prijavu o reklamaciji.

4. Prodavac je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema evidentirane reklamacije, dostavi odgovor potrošaču na primljenu reklamaciju (pisanim ili elektronskim putem), a koji sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

a) Smatraće se da je potrošač dao saglasnost na način rešavanja reklamacije ukoliko je prethodno na potvrdi o prijemu reklamacije dao predlog o željenom načinu rešavanja reklamacije, a prodavac može da ispuni njegov zahtev.

b) Rok za rešavanje reklamacije iznosi 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije od strane potrošača. U slučaju da prodavac ne može da izađe u susret potrošaču i reklamaciju reši na željeni način potrošača rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca i nastavlja da teče kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema odgovora prodavca. Rok za rešavanje reklamacije u tom slučaju iznosi maksimalno 33 dana počev od dana podnošenja reklamacije potrošača, računajući i tri dana prekida roka za dostavljanje odgovora potrošača na odluku prodavca o načinu rešavanja reklamacije. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, ili se ne postigne dogovor o načinu rešavanja reklamacije smatraće se da potrošač nije saglasan sa predlogom prodavca zbog čega ista neće biti rešena shodno članu 55 stav 10 Zakona o zaštiti potrošača, nakon čega Potrošač može u skladu sa Zakonom pokrenuti sudski odnosno vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača kojim se reguliše vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora.

c) U slučaju da je prodavac procenio da je reklamacija neosnovana u Zakonom propisanom roku dostaviće odgovor potrošaču, nakon čega se postupak za rešavanje reklamacije obustavlja, a potrošač može u skladu sa Zakonom pokrenuti sudski odnosno vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača kojim se reguliše vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora.

5. Rok za rešavanje reklamacije se može u skladu sa Zakonom izuzetno produžiti samo jednom, uz saglasnost potrošača.

6. Ukoliko prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom potrošača prilikom njenog izjavljivanja, nije dužan da postupi na način predviđen tačkom 4. ovog obaveštenja.

Datum  
08.03.2024.godine

direktor Društva

