

U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016
- dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon) direktor privrednog društva AURA DOO NIŠ,
ulica Vazduhoplovaca bb, dana 19.12.2019. godine donosi sledeći

PRAVILNIK O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA ZA ROBU KUPLJENU PUTEM ON LINE PRODAVNICE

Član 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača zbog nesaobraznosti prodate robe, zbog pogrešno obračunate cene ili drugih nedostataka.

Član 2.

Potrošač ima pravo na podnošenje reklamacije na kupljenu robu a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Reklamacija se može izjaviti pisanim putem, slanjem na adresu prodavca: ulica Vazduhoplovaca bb, 18000 Niš, elektronskim putem, slanjem na e-mail adresu: online@aura.co.rs ili usmenim putem, pozivom zaposlene Milene Otović na broj telefona +381 64 823 69 41 , u periodu od 08:00 – 15:30 h svakog radnog dana.

Ukoliko se reklamacija izjavljuje pisanim ili elektronskim putem potrebno je popuniti reklamacioni list koji se može pronaći na sajtu www.aura.co.rs u odeljku Reklamacije.

Potrošač je dužan da prilikom izjavljivanja reklamacije dostavi račun ili bilo koji drugi dokaz o izvršenom plaćanju (kopija računa, slip i sl.).

Član 3.

Privredno društvo AURA DOO NIŠ vodi evidenciju primljenih reklamacija potrošača koja se čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Nakon prijema reklamacije potrošaču će se elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije i saopštiti broj pod koji je njegova reklamacija zavedena.

Član 4.

U roku od 8 dana od dana prijema reklamacije potrošaču će se pisanim ili elektronskim putem poslati odgovor na reklamaciju.

Odgovor na reklamaciju sadrži odluku da li se prihvata reklamacija, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok za rešavanje reklamacije iznosi 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Ukoliko iz objektivnih razloga nije moguće odlučiti o reklamaciji u roku iz prethodnog stava ovog člana obavestiće se potrošač i odrediti novi rok za rešavanje reklamacije uz prethodnu saglasnost potrošača.

Član 5.

O osnovanosti reklamacije odlučuje stručna komisija privrednog društva AURA DOO NIŠ koja donosi odluku o usvajanju ili odbijanju reklamacije.

U slučaju da je doneta odluka da se reklamacija usvoji postupak je sledeći:

1) ukoliko se potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.

2) ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, potrošaču se vraća novac koji je platio za reklamirani proizvod nakon što potrošač dostavi popunjena i potpisana Dokumenta za povraćaj robe, koja mu se dostavljaju u prilogu e-mail obaveštenja o usvojenoj reklamaciji.

U slučaju da je doneta odluka da se reklamacija odbije kao neosnovana potrošaču se dostavlja obaveštenje da je reklamacija odbijena kao neosnovana sa navodenjem razloga za odbijanje reklamacije.preporučenom pošiljkom ili putem e-maila da je postupak po reklamaciji okončan,

Član 6.

Ovaj Pravilnik je objavljen na sajtu www.aura.co.rs u odeljku Reklamacije dana 19.12.2019. godine.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na sajtu www.aura.co.rs.

Član 7.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika, prestaje da važi Pravilnik donet dana
31.07.2017.g.

U Nišu,
Dana 19.12.2019. godine

Direktor Mila Litvinjenko

