

OBAVEŠTENJE O USLOVIMA ZA ULAGANJE REKLAMACIJE POTROŠAČA I NAČINU POSTUPANJA PO ULOŽENOJ REKLAMACIJI

Poštovani potrošači,

U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/2014) i Pravilnikom o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija preduzeća “Lukena-Auto“ d.o.o. Beograd, obavestavamo vas o načinu i mestu prijema i uslovima ulaganja i rešavanja reklamacija kupaca na robu preuzetu po osnovu kupovine u nasim prodajnim objektima

Reklamacija je zakonom regulisani postupak rešavanja prigovora kupca zbog nedostataka na isporučenom proizvodu.

Ukoliko na proizvodu koji ste kupili i preuzeli postoji neki proizvodno tehnološki nedostatak ili skrivena mana i kada vam taj nedostatak otežava ili onemogućava upotrebu proizvoda, imate pravo da podnesete reklamaciju u cilju otklanjanja ovog nedostatka.

Šta se ne smatra razlogom za ulaganje reklamacije:

*Ukoliko je proizvod ispravan: Potrošač nema pravo da uloži reklamaciju na proizvod koji funkcioniše u skladu sa svojom redovnom namenom.

*Nedostatak nastao nakon preuzimanja, kao posledica vaše radnje ili slučaja; Rizik slučajne propasti ili oštećenja proizvoda posle trenutka kada je proizvod predat potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, snosi potrošač, te ovo nije razlog za ulaganje reklamacije.

Kako i gde uložiti reklamaciju:

Ukoliko ste nakon preuzimanja proizvoda ustanovili da postoji neki od razloga za ulaganje reklamacije, najpre je potrebno podnesete pismeno ili usmeno reklamaciju u okviru radnog vremena u prodajnom objektu gde je izvršena kupovina uz fiskalni račun.

Zaposleno lice je dužno da primi reklamaciju i sačini reklamacioni list koji se popunjava u tri primerka i to jedan primerak za prodavnicu, 1 primerak za potrošača, a jedan primerak se šalje sa reklamiranom robom u odeljenje za rešavanje reklamacija.

Način rešavanja reklamacije potrošača:

Na osnovu reklamacionog lista, odeljenje za rešavanje reklamacija, utvrđuje osnovanost uložene reklamacije pregledom i testiranjem proizvoda.

Nakon testiranja proizvoda komisija za rešavanje reklamacija donosi odluku kojom odobrava ili odbija uloženu reklamaciju, u zakonskom roku koji nesme biti duži od 8 dana.

• Ukoliko ustanovimo da je vaša reklamacija opravdana donećemo odluku kojom se reklamacija usvaja.

Po usvojenoj reklamaciji, u skladu sa zakonskim normama postupićemo na sledeći način:

1. Ukoliko je to moguće, otklonićemo nedostatak na proizvodu
 2. Ukoliko otklanjanje nedostatka nije moguće, zamenićemo vam reklamirani proizvod za isti proizvod bez nedostataka
 3. Ukoliko ne možemo da vam zamenimo proizvod jer ga više nema na lageru, možete preuzeti drugi proizvod u istoj vrednosti ili skuplji proizvod uz doplatu ili možete tražiti povraćaj novca.
- Ukoliko vaša reklamacija nije opravdana, proizvod koji ste reklamirali vam vraćamo uz Odluku o reklamaciji.