

REKLAMACIONI LIST / REVERS za prijem proizvoda radi provere / servisa

Proizvod je predmet reklamacije: **DA NE** Broj reklamacije / Reversa SRV: _____

Datum prijema reklamacije: _____

Datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije: _____

Potrošač može izjaviti reklamaciju uz račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini: po osnovu komercijalne garancije u roku iz garantnog lista, ili po osnovu nesaobraznosti robe u roku od dve godine od dana isporuke. Potrošač je dužan da o uočenoj nesaobraznosti obavesti trgovca u roku od dva meseca od saznanja.

Podaci o potrošaču

Ime i prezime	
Adresa, poštanski broj i mesto	
Kontakt telefon i E-mail adresa	

Podaci o proizvodu

Naziv, model i serijski broj	
Dokaz o kupovini (broj fiskalnog računa ili drugi dokaz)	
Datum kupovine i MP cena proizvoda	Datum isporuke/ predaje kupcu

Osnov i kratak opis reklamacije. Izjava / Zahtev potrošača:

Datum kada je potrošač uočio problem / nesaobraznost: _____ U roku od 30 dana od isporuke: ☐ DA ☐ NE U roku od godinu dana: ☐ DA ☐ NE

Zahtev potrošača za rešavanje reklamacije:

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od dana isporuke robe potrošaču, potrošač ima pravo da bira između zamene, odgovarajućeg umanjenja cene ili raskida ugovora.

1. Oправка proizvoda bez naknade
2. Zamena proizvoda za novi proizvod
3. Raskid ugovora i povraćaj novca
4. Ostalo u skladu sa zakonskim okvirom koji reguliše ovu vrstu normative (navesti u odeljku „Zahtev potrošača“)

Stanje proizvoda prilikom prijema / Napomena lica ovlašćenog za prijem reklamacija:

NAPOMENE U VEZI SA PODNETOM REKLAMACIJOM

1. Potrošač potvrđuje da je obavešten:
 - da će trgovac najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije dostaviti odgovor pisanim ili elektronskim putem (e-mailom ili SMS-om);
 - da rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.
2. Potrošač je obavešten da trgovac može, radi utvrđivanja osnovanosti reklamacije, proizvod uputiti ovlašćenom servisnom centru ili stručnoj službi, bez troškova za potrošača.
3. Trgovac postupa po predlogu za rešavanje reklamacije po dobijanju saglasnosti potrošača, kada je saglasnost potrebna. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor trgovca najkasnije u roku od 3 dana od prijema odgovora. Ako se potrošač ne izjasni u navedenom roku trgovac se neće smatrati odgovornim za prekoračenje roka. Rok za rešavanje reklamacije zastaje kada potrošač primi odgovor trgovca i nastavlja da teče kada trgovac primi izjašnjenje potrošača.
4. Ako potrošač navede netačne ili nepotpune podatke, pa trgovac ne može da ga obavesti ili sprovede postupak u roku, trgovac ne snosi odgovornost za posledice nastale zbog netačnih ili nepotpunih podataka.
5. Ako je reklamacija odbijena kao neosnovana, potrošač ima mogućnost vansudskog rešavanja spora pred nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u skladu sa čl. 171–191 Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 35/2026).
6. Ukoliko je reklamacija odbijena kao neosnovana, potrošač je dužan da reklamirani proizvod preuzme u maloprodajnom objektu PRIZME, odnosno na drugi dogovoreni način. Ako potrošač ne preuzme proizvod u roku od 60 dana od dana prijema obaveštenja o odbijanju reklamacije, Dalje postupanje sa nepreuzetim proizvodom vršiće se u skladu sa važećim propisima.
7. Podaci o ličnosti dati u reklamacionom postupku obrađuju se radi prijema, evidentiranja i rešavanja reklamacije i ispunjenja zakonskih obaveza trgovca, u skladu sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti.
8. Obrazac se izdaje u pisanom obliku u dva primerka ili se prijem reklamacije potvrđuje elektronskim putem. Jedan primerak, odnosno potvrda, pripada potrošaču, a drugi trgovcu. Uz obrazac se prilaže kopija računa ili drugog dokaza o kupovini.
9. Za sva pitanja koja nisu posebno uređena ovim obrascem, primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 35/2026) i drugih važećih propisa.

Potpis lica ovlašćenog za prijem reklamacija

M.P.

Potpis potrošača prilikom predaje proizvoda na reklamaciju/servis
Svojim potpisom potvrđujem tačnost svih unetih podataka kao i date saglasnosti i izjavljujem da sam u celosti sva navedena obaveštenja pročitao/la i razumeo/la.
Potvrđujem i da sam preuzeo/la primerak reklamacionog lista/reversa.

Mesto prijema proizvoda na reklamaciju/servis – šifra OJ i adresa:

Potpis potrošača prilikom preuzimanja proizvoda i datum preuzimanja
Svojim potpisom potvrđujem da sam preuzeo/la proizvod nakon reklamacije/servisa uz izveštaj servisnog centra