

## UPUTSTVO O PODNOŠENJU REKLAMACIJE

---

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 BS CENTAR BG DOO BEOGRAD (ZEMUN), MB: 20401010 od dana 22.09.2014.g, obaveštavamo Vas o načinu i mestu ulaganja i rešavanja reklamacija kupaca i korisnika usluga.

---

Reklamacija je zakonom regulisani postupak rešavanja prigovora kupca zbog nedostataka na isporučenom proizvodu ili u pruženoj usluzi.

Ukoliko na proizvodu koji ste naručili i preuzeli, odnosno koji je definisan ponudom koju ste prihvatili, postoji neki proizvodno tehnološki nedostatak ili skrivena mana i kada Vam taj nedostatak otežava ili onemogućava upotrebu proizvoda na uobičajeni način, imate pravo da podnesete reklamaciju privrednom društvu BS CENTAR BG DOO BEOGRAD (ZEMUN), MB: 20401010 u cilju otklanjanja ovog nedostatka.

### KAKO I GDE IZJAVITI REKLAMACIJU?

Ukoliko ste nakon preuzimanja proizvoda ustanovili da postoji neki od razloga za ulaganje reklamacije možete da izjavite reklamaciju:

- usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena (Aleksandra Popovića 3A, Beograd)
- pozivom na broj telefona 011/ 408 57 93 i 066/ 80 666 01
- pisanim putem na adresu poslovne jedinice u kojoj ste kupili proizvod (Aleksandra Popovića 3A, Beograd) ili na adresu BS CENTAR BG DOO BEOGRAD (ZEMUN), u Beogradu u ulici Cara Dušana 152
- elektronskim putem na mail adresu [office@bscentar.com](mailto:office@bscentar.com)

sve ovo uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

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 i izda reklamacioni list.

### NAČIN REŠAVANJA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje

reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Lice ovlašćeno za prijem reklamacije je Branislav Duduković, odgovorno lice i član Društva.