

**Golden Market d.o.o.**

Kovačeva 46, Beograd

PIB: 107554579

MB: 20825634

APR reg br bd36869/2013

Telefon: 069/40-10-400 011/347-4920

goldenmarktdoo@gmail.com

www.goldenmarket.rs

Tekući račun:

265-1630310006567-08

Raiffeisen bank

160-454130-51 Banca Intesa

IZJAVA O SAOBRAZNOSTI I PRAVO NA REKLAMACIJU

Ovim se pre svega zahaljujemo svakom Kupcu na poverenju i kupovini proizvoda iz naše ponude.

Pre svega upoznajemo Kupca i ostale učesnike da prava i obaveze po osnovu ugovora o kupoprodaji na daljinu određuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača (Sl. gl. RS br. 62/14 i 6/16).

IZJAVA O SAOBRAZNOSTI

Ovim firma Golden Market d.o.o. daje izjavu o saobraznosti robe sa ugovorom o kupoprodaji robe na daljinu.

U nastavku je priložen tekst izvoda iz pomenutog zakona, kojim dajemo punu informaciju potrebnu za nesmetano vođenje i kupoprodaju naše robe.

Saobraznost ugovoru**Član 49**

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- 1) Ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- 2) Ako ima svojstva potrebna za naročit u upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- 3) Ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 4) Ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Odgovornost za nesaobraznost**Član 50**

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- 1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bezobzira na to dali je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- 2) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača i potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- 3) je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i za nepravilnu instalaciju ili montažu robe koja je posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošač u bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

Odgovornost prodavca za nesaobraznost robe ugovoru ne sme biti ograničena ili isključena suprotno odredbama ovog zakona.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

- 1) Nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
- 2) Je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
- 3) Obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Član 51

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošačkoj i je obavestio prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. Ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) Nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
- 2) Ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, to je ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) Opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) Otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor

zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača. Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeanjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Prava iz stava 1. ovog člana ne utičuna pravo potrošača da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Rokovi i teret dokazivanja

Član 52

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Rokovi propisani u st. 1-3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

PRAVO NA REKLAMACIJU

Ovo pravo je bazirano na odredbi čl. 55 Zakona o zaštiti potrošača RS. Kupac ima pravo na reklamaciju i zbog pogrešno obračunate cene, u smislu člana 55. Zakona o zaštiti potrošača.

REKLAMACIJE NA OŠTEĆENJE U TRANSPORTU

KUPAC – PRIMALAC ROBE dužan je da sva oštećenja u transportu, vidljiva na pakovanju proizvoda odmah prijavi te kuriru koji vam isporuči robu, kako bi kurir sačinio Zapisnik o oštećenju robe.

Golden Market d.o.o. Beograd sarađuje sa Bex Express kurirskom službom. Svako oštećenje pri transportu kupac je dužan da prijavi najkasnije u roku od 24h od prijema robe, pozivom na telefonski broj 069406 1001, ili slanjem e-mail-a sa svojim podacima (ime, prezime, telefon) na **reklamacijegmarket@gmail.com** sa opisom uočenog oštećenja i fotografijom oštećenja

REKLAMACIJE NA VRSTU ROBE ILI POGREŠNE PODATKE

Ukoliko ste primili pošiljku i nakon otvaranja kutije ustanovili da isporučena roba ne odgovara naručenoj ili podaci na računu nisu odgovarajući, molimo Vas da nas najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema pošiljke, pozovete telefonom na broj 069 406 10 01 , ili pošaljete e-mail sa svojim podacima (ime, prezime, telefon) na reklamacije. **reklamacijegmarket@gmail.com** i opišete kakav problem imate, a takođe i fotografirate uočeni nedostatak.

Ukoliko se na kupljenom proizvodu pojave neusaglašenosti u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača, molimo Vas da nas obavestite na adresu **reklamacijegmarket@gmail.com** ili pozivom na kontakt telefon 069 406 10 01.

POSTUPAK REKLAMACIJE

U najkraćem mogućem roku, odgovorćemo potrošaču na izjavljenu reklamaciju telefonskim ili elektronskim putem (e-mail) tako što ćemo potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena Vaša reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija i obavestićemo Vas o daljem postupanju. Rok za odgovor na reklamaciju je 8 dana, od dana prijema reklamacije, a rok za rešavanje reklamacije je 15 dana od trenutka prijave iste. Izuzetak su nameštaj i tehnička roba za koju je rok za rešavanje reklamacije 45 dana. U slučaju opravdane reklamacije, trošak transporta proizvoda u servis i nazad kupcu snosi Golden Market.

U slučaju povrata robe kupcu koji je prethodno robu platio pouzećem, troškove vraćanja robe ne snosi Golden Market, već trošak pada na račun kupca.

NAPOMENA:

Potvrdom porudžbine, klikom na dugme POTVRDI, saglasni ste sa uslovima reklamacije.