

U skladu sa članom 55. stav 4. Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik RS" broj 88/2023), privredno društvo "Galerija Podova" DOO Bačka Palanka, ističe sledeće:

## OBAVEŠTENJE O NAČINU IZJAVLJIVANJA I PRIJEMU REKLAMACIJA

1. Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno i pisano na prodajnom mestu gde je roba kupljena. Ovlašćena lica za prijem reklamacija su zaposleni u maloprodajnom objektu gde je roba kupljena. Pri izjavi reklamacije, potrošač je dužan da dostavi neki od dokaza o kupovini (kupoprodajni ugovor, fiskalni isečak, kopiju računa, izvod banke, slip karticu i slično).
2. Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu u roku u kome je predviđena odgovornost prodavca po osnovu nesaobraznosti, kao i u garantnom roku izdavaoca garancije, ukoliko je isti duži od odgovornosti za saobraznost. 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.
3. Prodavac je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema evidentirane reklamacije, dostavi odgovor potrošaču na primljenu reklamaciju (pisanim ili elektronskim putem), a koji sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.
  - a) Smatraće se da je potrošač dao saglasnost na način rešavanja reklamacije ukoliko je prethodno na potvrdi o prijemu reklamacije dao predlog o željenom načinu rešavanja reklamacije, a prodavac može da ispuni njegov zahtev.
  - b) Rok za rešavanje reklamacije iznosi 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj od dana podnošenja reklamacije od strane potrošača. U slučaju da prodavac ne može da izađe u susret potrošaču i reklamaciju reši na željeni način potrošača, rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca i nastavlja da teče kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema odgovora prodavca. Rok za rešavanje reklamacije u tom slučaju iznosi maksimalno 33 dana počev od dana podnošenja reklamacije potrošača, računajući i tri dana prekida roka za dostavljanje odgovora potrošača na odluku prodavca o načinu rešavanja reklamacije. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, ili se ne postigne dogovor o načinu rešavanja reklamacije, smatraće se da potrošač nije saglasan sa predlogom prodavca zbog čega ista neće biti rešena shodno članu 55. stav 10. Zakona o zaštiti potrošača, nakon čega potrošač može u skladu sa Zakonom pokrenuti sudski odnosno vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora.
  - c) U slučaju da je prodavac procenio da je reklamacija neosnovana, u propisanom roku dostaviće odgovor potrošaču, nakon čega se postupak za rešavanje reklamacije obustavlja, a potrošač može u skladu sa Zakonom pokrenuti sudski, odnosno vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora.
4. Rok za rešavanje reklamacije se može, u skladu sa Zakonom, produžiti samo jednom, uz saglasnost potrošača.
5. Ukoliko prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom potrošača prilikom njenog izjavljivanja, prodavac nije dužan da postupi na način predviđen tačkom 3. ovog obaveštenja.