

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 načinu postupanja po reklamacijama potrošača društvo Bioclinique Labs d.o.o. Beograd, Oplenačka 37, obaveštavamo vas o uslovima, načinu i postupku ulaganja i rešavanja reklamacija potrošača.

**Šta je reklamacija i koji su razlozi za ulaganje reklamacije?**

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

Ukoliko na proizvodu koji ste naručili i preuzeli postoji neki proizvodno tehnološki nedostatak

(npr. neispravna aparatura) ili skrivena mana (npr.izmenjena hemijska svojstva proizvoda) i kada vam taj nedostatak otežava ili onemogućava upotrebu proizvoda na uobičajeni način, imate pravo da podnesete reklamaciju društvu Bioclinique Labs d.o.o. u cilju otklanjanja ovog nedostatka.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana preuzimanja, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa vrstom provoda i prirodom određene nesaobraznosti ili ukoliko prodavac dokaže suprotno.

**Šta se ne smatra razlogom za ulaganje reklamacije?**

Nedostatak na proizvodu je 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, te ovo nije razlog za ulaganje reklamacije.

Ukoliko je nedostatak neznatan.

Ukoliko na preuzetom proizvodu postoji nedostatak, ali ne utiče na upotrebljivost proizvoda na uobičajeni način, vaša reklamacija neće biti usvojena.

Ukoliko je proizvod ispravan:

Potrošač može uložiti reklamaciju na proizvod koji funkcioniše u skladu sa svojom redovnom namenom i u svemu je saobrazan ugovorenom, ali će ovakva reklamacija biti odbijena.

**Kako i gde uložiti reklamaciju?**

Ukoliko ste, nakon preuzimanja proizvoda, ustanovili da postoji neki od razloga za ulaganje reklamacije, najpre je potrebno da popunite Zahtev za Reklamaciju svim traženim podacima. Zahtev za reklamaciju je zatim potrebno odštampati i potpisati.

Popunjeni i odštampani Zahtev za reklamaciju, zajedno sa svim papirima koje su vam poslati uz proizvod (gotovinski račun, otpremnica i sl) i isporučeni proizvod možete posredstvom kurirske službe, a najkasnije u roku od 15 dana, dostaviti na adresu za prijem reklamacija. Ukoliko je razlog za reklamaciju pošiljke oštećenje pošiljke nastalo od strane kurirske službe (oštećeno pakovanje), rok za reklamaciju pošiljke je 24 sata od preuzimanja pošiljke, prema Zakonu o pošti, inače se reklamacije ne može uvažiti.

Adresa za prijem reklamacija.

Bioclinique Labs d.o.o.

Oplenačka 37, Rakovica

11 000 Beograd

**VAŽNA NAPOMENA!**

Ukoliko se odlučite da nam reklamaciju uputite posredstvom pošte ili kurirske službe,neophodno je da proizvod pre slanja adekvatno upakujete i čitko navedete adresu primaoca na paketu. Bioclinique Labs d.o.o. ne preuzima odgovornost za gubitak pošiljke i oštećenje/lom robe koji nastane prilikom transporta usled neadekvatnog pakovanja ili adresiranja.

**Način rešavanja reklamacije potrošača**

Na osnovu vaših navoda u zahtevu za reklamaciju, lica ovlašćena za rešavanje reklamacija potrošača utvrđuju osnovanost uložene reklamacije pregledom i testiranjem proizvoda i po potrebi,konsultujući proizvođača-ovlašćenog dobavljača.

Nakon testiranja proizvoda, a na osnovu činjenica utvrđenih u toku kontrole, lica ovlašćena za rešavanje reklamacija potrošača donose odluku kojom odobravaju ili odbijaju uloženu reklamaciju, u zakonskom roku od 8 dana od prijema vašeg zahteva.

**Odluke o uloženoj reklamaciji**

Ukoliko se ustanovi da je vaša reklamacija opravdana donećemo odluku kojom se reklamacija

usvaja.

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

• Zamenićemo reklamirani proizvod za isti proizvod bez nedostataka

• Ukoliko iz nekog razloga ne možemo da vam zamenimo proizvod, ponudićemo vam 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.

Vaš Bioclinique Labs d.o.o.

U Beogradu, 05. 04. 2020. godine