



PRAVA POTROŠAČA

Poštovani potrošači,

Ovim dokumentom želimo da Vas upoznamo sa Vašim zakonskim pravima povodom kupovine uređaja za zagrevanje duvana ili drugih uređaja namenjenih za konzumaciju proizvoda koji sadrže nikotin. Molimo Vas da čuvate ovo obaveštenje, jer se u njemu nalaze bitni podaci o uređaju koji ste kupili, kao i o Vašim potrošačkim pravima.

Molimo Vas da čuvate Uputstvo za upotrebu koje ste dobili uz uređaj za zagrevanje duvana ili drugi uređaj namenjen za konzumaciju proizvoda koji sadrže nikotin i da se pridržavate tamo iznetih uputstava.

U slučaju nesaobraznosti isporučenog uređaja, možete ostvariti svoja potrošačka prava na mestima koja su određena za prijem reklamacija. Takođe, na raspolaganju Vam je i telefonski Servis za potrošače, putem besplatnog poziva na broj **0800 800 808**.

Izvod iz odredbi Zakona o zaštiti potrošača:

O zahtevu za otklanjanje nesaobraznosti, iz čl. 51 Zakona:

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

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

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

- 1) Nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- 2) Ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) Opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnih 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 umanjeњem 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 saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za 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 umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

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

O reklamacijama i načinu rešavanja reklamacija, iz čl. 55 Zakona

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, 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.

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.

Jedinstveni serijski broj uređaja: _____

Datum kupovine: _____

Pravno lice: _____