

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 TP“ JASMIN“ DOO Beograd del. br. 375 od 22.09.2014.godine, obaveštavamo vas o uslovima, načinu i postupku ulaganja i rešavanja reklamacija potrošača u našim maloprodajnim objektima.

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 za raspršivanje parfema) 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 JASMINU 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 ,snosi 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.

Postojanost, mirisna nota i intenzitet parfemskih proizvoda

Imajući u vidu osobenosti online kupovine, preporučujemo vam da pre kupovine nekog od parfemskih proizvoda taj proizvod isprobate u nekoj od naših radnji.

Najsigurniji način da napravite pravi odabir parfemskog proizvoda je da tester proizvoda nanese na kožu i utvrdite kako će se manifestovati u kontaktu sa osobenostima vaše kože u određenom vremenskom periodu.

Postojanost , mirisna nota i intenzitet mirisa u najvećoj meri zavisi od interakcije parfemske formule sa osobenostima vaše kože i individualna je.

Ukoliko se tester proizvoda koji je dostupan u našim radnjama i sam proizvod ne razlikuju na neutralnoj podlozi („bloter“) vaša reklamacija će biti odbijena kao neosnovana.

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 poslali uz proizvod (gotovinski račun, otpremnica i sl) i isporučeni proizvod možete posredstvom City Express kurirske službe dostaviti na adresu za prijem reklamacija:

TP „JASMIN“ DOO

Viline vode bb

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. Jasmin 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:

- Ukoliko je to moguće, otklonićemo nedostatak na proizvodu uz vašu saglasnost a ukoliko otklanjanje nedostatka nije moguće ili ga ne prihvatate, zamenićemo vam 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. Jasmin se trudi da svojim potrošačima izađe u susret usvajajući zahteve za reklamaciju kada god je to moguće, čak i kada su one pravno neosnovane, u želji da svi naši potrošači budu, pre svega, zadovoljni kupovinom u našem prodajnom lancu.

I pored najbolje prakse u reklamacionom postupku, skrenućemo vam pažnju na najčešće razloge da vaša reklamacija ne bude usvojena:

„Parfem nije postojan“

Pre kupovine bilo kog parfemskog proizvoda preporučujemo vam da tester proizvoda isprobate na svojoj koži u nekoj od naših radnji. Tester proizvoda nanosite na kožu i utvrdite kako će se, u određenom vremenskom intervalu ponašati u kontaktu sa osobenostima vaše kože.

Postojanost , mirisna nota i intenzitet mirisa u najvećoj meri zavisi od interakcije sa osobenostima vaše kože i individualna je.

Ukoliko se tester proizvoda koji ste isprobali pre kupovine i sam proizvod ne razlikuju na neutralnoj podlozi (" bloter") , vaša reklamacija neće biti osnovana.

Ukoliko je nedostatak nastao kao posledica vaše radnje

Vaša reklamacija će se smatrati neosnovanom ukoliko je, na primer, proizvod pao i polomio se ili se oštetio.

Individualna reakcija na proizvod ukoliko pre kupovine niste istakli posebnu osetljivost na sastojke, a proizvod je ispravan

Obratite posebnu pažnju na deklaraciju proizvoda pre kupovine, a za sva pitanja, dileme i napomene možete se obratiti prodavcu.

U Beogradu, 22.09.2014.g

VAŠ JASMIN