

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. 73/2010) i Pravilnikom TP“ JASMIN“ d.o.o. Beograd----, obaveštavamo vas o načinu i uslovima ulaganja i rešavanja reklamacija kupaca na robu preuzetu po osnovu narudžbenice upućene preko našeg sajta:

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 proizvoda i prirodom određene nesaobraznosti.

Šta se ne smatra razlogom za ulaganje reklamacije:

***Ukoliko je proizvod ispravan:** Potrošač nema pravo da uloži reklamaciju na proizvod koji funkcioniše u skladu sa svojim redovnom namenom.

***Nedostatak 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 neznan**

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 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.

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 (Link) 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 sam reklamirani dostavljate na adresu direkcije Jasmina na dva načina:

- Lično
- Posredstvom pošte ili kurirske službe

Adresa direkcije JASMINA:

TP „JASMIN“ d.o.o.

Bulevar despota Stefana 68a,

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 ili lom robe koji nastane prilikom transporta usled neadekvatnog pakovanja ili adresiranja.

Način rešavanja reklamacije potrošača:

Na osnovu vaših navoda u dostavljenom Zahtevu za reklamaciju, uprava preduzeća utvrđuje osnovanost uložene reklamacije pregledom i testiranjem proizvoda.

Nakon testiranja proizvoda uprava preduzeća donosi odluku kojom odobrava ili odbija uloženu reklamaciju, u zakonskom roku.

- Ukoliko ustanovimo da je vaša reklamacija opravdana donećemo odluku kojom se reklamacija usvaja.
Po usvojenoj reklamaciji, u skladu sa zakonskim normama postupićemo na sledeći način:
 1. Ukoliko je to moguće, otklonićemo nedostatak na proizvodu
 2. Ukoliko otklanjanje nedostatka nije moguće, zamenićemo vam reklamirani proizvod za isti proizvod bez nedostataka
 3. Ukoliko ne možemo da vam zamenimo proizvod jer ga više nema na lageru, možete preuzeti 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 o reklamaciji.