

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, član 56 (Službeni glasnik 6/14) Sintra d.o.o. Novi Sad donosi **Pravilnik o postupanju po reklamaciji potrošača za robu kupljenu preko internet prodavnice** (www.sintra.rs).

Član 1

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja i rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nesaobraznosti prodate robe

Član 2

Uslovi rešavanja po reklamaciji:

Potrošač ima pravo na reklamaciju na prodatu robu, uz račun o kupovini, pod uslovom da zahtev za reklamaciju podnese čim otkrije nedostatak na robu, ili najkasnije u roku od 90 dana od dana prijema robe.

Potrošač može da Izjavu popuni pisanim/elektronskim putem na email prodaja@sintra.rs, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, POS slip itd).

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu i da elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena reklamacija.

Član 3.

Postupak prijema i rešavanja reklamacije:

Odluku o reklamaciji donosi rukovodilac internet prodavnice ili menadžer prodaje. Odluka o reklamaciji se donosi odmah, ili u složenijim slučajevima najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

Član 4.

O odluci po reklamaciji potrošač će biti obavešten u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem.

Član 5.

Rok za rešavanje po reklamaciji:

Ukoliko rukovodilac internet prodavnice utvrdi da je zahtev za reklamaciju opravdan, dužan je da: 1. zameni oštećenu knjigu ukoliko je ima na lageru u roku od 15 dana od dana reklamacije, ili je isporuči u roku od 30 dana ako je nema na lageru; 2. vrati potrošaču uplaćen avans za neisporučenu robu u roku od 15 dana od dana reklamacije.

Član 6.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robu nastao njegovom krivicom i ako nema dokaz (fiskalni isečak, POS slip) da je proizvod kupljen u internet prodavnici gde se reklamira u zakonski propisanom roku.

Član 7.

Izjava o reklamaciji je sastavni deo ovog pravilnika. Shodno članu 56 Zakona o zaštiti potrošača kupac popunjava Izjavu koja se nalazi u odeljku Isporuka i povraćaj na sajtu www.sintra.rs

Član 8

Pravilnik o postupanju po reklamaciji potrošača predstavlja Opšti akt kompanije Sintra d.o.o. Novi Sad.

Pravilnik o postupanju po reklamaciji potrošača stupa na snagu momentom njegovog potpisivanja od strane direktora, a primenjuje se na sve reklamacije potrošača koji su robu kupili putem internet prodavnice počev od 20.08.2021. godine.