

PROCEDURA PRIJEMA I REŠAVANJA REKLAMACIJE

Kupovina proizvoda preko DISTRIBUTERA

Ukoliko je doslo neispravnosti proizvoda molimo vas da ispoštujete sledeću proceduru:

1. Kupac reklamiranog proizvoda treba dostaviti reklamirani proizvod, kao i originalni račun (na uvid) od Distributera na adresu uvoznika:
SMART ROAD CONSTRUCTION d.o.o.
Omladinskih brigada 7 , 11070 Novi Beograd
Ukoliko je reklamirani proizvod dostavljen bez originalnog računa, reklamacije se neće razmatrati.
Troškove dostavljanja reklamiranog proizvoda snosi Korisnik reklamiranog proizvoda.
2. Uz reklamirani proizvod i originalni račun potrebno je popuniti i dostaviti reklamacioni list. Radi što boljeg uvida u situaciju i bržeg rešenja reklamacije potrebno je detaljno popuniti reklamacioni list sa svim pomenutim informacijama.
3. Distributer je dužan da dostavi kopiju računa za kupljeni reklamirani proizvod.
4. Nakon prijema reklamiranog proizvoda, Kupac će dobiti potvrdu prijema na reklamacionom listu ili preko emaila.
5. **Zamena proizvoda pre provere dokumentacije i ispitivanja reklamiranog proizvoda nije moguća.**
6. Nadležna osoba u kompaniji SMART ROAD CONSTRUCTION će prema zapisniku detaljno ispitati proizvod .
7. Nakon ispitivanja reklamiranog proizvoda i provere dokumentacije - SMART ROAD CONSTRUCTION je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od prijema reklamacije i dostavljenih računa, odgovori Kupcu I Distributeru sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu za reklamaciju i predlogom njenog rešavanja (Zakon o zaštiti potrošača, član 58). Odgovor će biti u vidu reklamacionog zapisnika koji će biti poslat poštom ili na email Kupca i Distributera.
8. Ukoliko je reklamacija uvažena Distributer se mora obratiti Uvozniku za dogovor o rešavanju reklamacije. Distributer ili kupac je dužan da popravljeni / zamenjeni proizvod preuzme najkasnije 30 (trideset) dana od trenutka kada dobije obaveštenje o razrešenju reklamacije. Nakon isteka tog perioda Smart road construction ne preuzima nikakvu odgovornost za dati proizvod.
9. Ukoliko je reklamacija odbijena Kupac ili Distributer se mora obratiti uvozniku za dogovor o povraćaju reklamiranog proizvoda. Kupac ili Distributer je dužan da reklamirani proizvod preuzme najkasnije 30 (trideset) dana od trenutka kada dobije obaveštenje o razrešenju reklamacije. Nakon isteka tog perioda Smart road construction ne preuzima nikakvu odgovornost za dati proizvod.
10. **Ukoliko je reklamacija odbijena a distributer izvrši zamenu robe, Uvoznik ne snosi trošak zamene robe.**
11. Za sve ostale informacije možete se obratiti na kontakt telefon 011 4124414.

U Beogradu 31.10.2019

Odgovorno lice:

Igor Ninković, direktor