

Pravilnik o rešavanju reklamacija: TIS doo

POSTUPAK REKLAMACIJE

Kupac ima pravo na reklamaciju kvaliteta i količine isporučene robe. U tom slučaju je dužan da uloži prigovor bez odlaganja, odmah nakon prijema robe (u prisustvu predstavnika Prodavca-vozač, komercijalista), a u slučaju skrivenih mana odmah nakon saznanja za skrivenu manu. U oba slučaja treba da u pisanoj ili elektronskoj formi dostavi Prodavcu reklamaciju na obrascu QO 03 05-Zapisnik o neusaglašenostima prilikom isporuka. Zapisnik se sačinjava u dva primerka od kojih jedan zadržava Kupac, a jedan Prodavac.

Po osnovu sačinjenog zapisnika Prodavac će u dogovoru sa Kupcem najkasnije u roku od sedam dana, pronaći kompromisno rešenje (na primer zamenu robe, korigovanje cene ili na neki drugi način a sve u skladu sa dogovorom). U slučaju prigovora na kvalitet robe koji je uslovljen greškama u procesu proizvodnje proizvođača, Prodavac će u dogovoru sa proizvođačem-dobavljačem uputiti predstavnika za rešavanje reklamacija koji će na licu mesta utvrditi činjenično stanje i o tome sačiniti zajednički zapisnik. Rok za rešenje ove vrste reklamacija zavisi od vremena koje je proizvođaču potrebno da ustanovi problem i dostavi predlog za rešenje reklamacije. O toku i načinu rešavanja reklamacije, Prodavac će blagovremeno obavestiti Kupca.

Ukoliko Kupac ne postupi u skladu sa prethodnim stavom, njegova reklamacija se neće razmatrati. Ugovorne strane su saglasne da do momenta okončanja reklamacionog postupka svaka snosi svoje troškove nastale u skladu sa ovim članom. Rizik propasti robe prelazi sa Prodavca na Kupca u momentu kad je Kupac preuzeo robu, osim u slučaju skrivene mane. Kupac snosi rizik koji bi nastao u slučaju propadanja, gubitka ili krađe Robe koja je predmet ovog Ugovora, nakon izvršenja kupoprodaje.