Reklamacije

**Poštovani kupci,**

Obaveštavamo Vas da se prema Zakonu o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014) kupovina preko naše prodajne internet stranice [www.mmoc.rs](https://www.technomarket.rs/) smatra prodajom na daljinu.  
  
Zakon za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje proizvod kupuje radi namirenja svojih individualnih potreba, a ne radi obavljanja profesionalne delatnosti), da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat u državinu, odnosno u državinu lica koga je kupac odredio, a nije prevoznik. Prilikom odustanka kupac može, ali ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje.  
  
Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Po isteku roka od 14 dana od dana kada je poslao odustanak, proizvod se više ne može vratiti. Formular mozete preuzeti na sledećem [link](https://www.bcgroup-online.com/files/files/formular-za-raskid-ugovora.pdf)[u](https://www.technomarket.rs/tmp/obrazac.pdf)

Moguće je vratiti samo proizvode koji su nekorišćeni, neoštećeni i u originalnoj ambalaži, sa svim dodacima i propratnom dokumentacijom (garantni list, uputstva, itd.), pri čemu se mora priložiti i originalni račun.

Po prijemu proizvoda, utvrdiće se da li je proizvod ispravan i neoštećen. Kupac odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom, tj. kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, odbiće se vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.  
  
Cena se kupcu vraća po prijemu proizvoda, i nakon što se utvrdi da je proizvod neoštećen i ispravan.

Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku.  
  
Zakon o zaštiti potrošača isključuje pravo kupca da vrati proizvod u određenim situacijama. Imajući u vidu asortiman robe u našoj ponudi, od tih slučajeva tri mogu da budu relevantna:  
- isporuka zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;  
- isporuka robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane i  
- isporuka robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja.

**Reklamaciona procedura**

Kupac može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava iz usled nesaobraznosti robe ugovoru i prava po osnovu garancije, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, na sledeće načine:

Telefonom na broj: 011/271-00-05

Pisanim putem, na adresu Prodavca: Zrenjaninski put 94, Beograd

Elektronskim putem, na elektronsku (email) adresu Prodavca: mmoc@mmoc.rs

odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Kupcu na izjavljenu reklamaciju, odnosno da saopšti kupcu pod broj pod kojim je zavedena njegova reklamaciju u evidenciji primljenih reklamacija. Odgovor Prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Kupca i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 30 dana, od dana podnošenja reklamacije.

Za sve dodatne informacije obratite nam se na [mmoc@mmoc.rs](mailto:info@technomarket.rs)

|  |
| --- |
| **Rok za primedbe na eventualna oštećenja nastale transportom je 24h od trenutka prijema.** |

Vaš MMOC