**REKLAMACIJA PROIZVODA**

U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača I Pravilnikom o postupku I načinu rešavanja reklamacija potrošača na robu, Potrošač može da izjavi reklamaciju na robu kupljenu preko internet sajta [www.doorcallmbm.com](http://www.doorcallmbm.com)

Izjava reklamacije se vrši elektronskim putem na e-mail [kontakt@doorcallmbm.com](mailto:kontakt@doorcallmbm.com) isključivo uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip I sl).  
  
DOORCALLMBM je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje 2 godine od dana podnošenja reklamacije Potrošača.

DOORCALLMBM je dužan da Potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti iz zahteva za reklamaciju, datumu izdavanja potvrde i prijemu reklamacije, odluci o odgovoru Potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio Potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

DOORCALLMBM je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije I predmeta reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor DOORCALLMBM na reklamaciju Potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana.

DOORCALLMBM je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Potrošača.

Ukoliko DOORCALLMBM iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

DOORCALLMBM je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja sa pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Potrošača.  
Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, pretpostavlja se da je nesobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Potrošač koji je obavestio DOORCALLMBM o nesaobraznosti robe ima pravo da zahteva da se nesaobraznost otkloni bez naknade, zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe. Ukoliko postoji nesaobraznost robe, Potrošač je posle prihvaćene reklamacije može vratiti o trošku Prodavca putem kurirske službe sa kojom DOORCALLMBM ima zaključen ugovor ili lično doneti na adresu Bogdana Tirnanića 19, lokal 2, Beograd.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe robe, njenog održavanja i sl.  
Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robi nastao njegovom krivicom, fizičkim oštećenjem pri upotrebi robe ili nepravilnog održavanja robe.

Zakon ne predviđa povrat sledeće robe: **robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja, zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke**

**Postupak reklamiranja proizvoda**

Reklamacioni list možete preuzeti ovde**.**

Potrošač svojim potpisom na dostavnom listu prilikom preuzimanja paketa potvrđuje da je robu primio u ispravnom stanju.  Kurirska služba, u slučaju da je sadržaj pošiljke oštećen, odnosno nepotpun daje rok za reklamaciju od 24h od trenutka kada je potrošač preuzeo pošiljku.

Reklamacioni postupak se pokreće na zahtev kupca telefonskim putem na +381 60 3582 032 i/ili elektronskim putem slanjem elektronske pošte na adresu [kontakt@doorcallmbm.com](mailto:kontakt@doorcallmbm.com) , uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip I sl.)

Prilikom izjavljivanja reklamacije, podnosilac reklamacije je dužan da saopšti/dostavi prodavcu sledeće podatke: ime I prezime I kontakt detalje (adresa, telefon, e-mail)

U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ( “Sl. glasnik RS” br.87/2018), ovim putem kupac ( podnosilac zahteva) se obaveštava da ovlašćeno lice prodavca upisuje u evidenciju primljenih reklamacija I obrađuje podatke o ličnosti podnosioca reklamacije, a koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u navedenu evidenciju I reklamacije, I to: ime I prezime, kontakt detalje podnosioca ( adresa, telefon, e-mail) , kao I da saopštavanjem/dostavljanjem traženih podataka KUPAC DAJE PUNOVAŽAN PRISTANAK za obradu upisanih podataka u svrhu reklamacije.

Kupac (podnosilac reklamacije) je dužan da vrati/pošalje predmet reklamacije o sopstvenom trošku na sledeću adresu: Bogdana Tirnanića 19, 11060 Beograd

Prodavac će elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije I na upućen zahtev odgovoriti saglasno zakonski definisanim rokovima (u roku od 8 dana od datuma podnošenja reklamacije), prosleđivanjem reklamacionog lista na email koji je potrošač označio kao kontakt u kome će biti sadržana i odluka o daljem postupanju po pitanju prosleđene reklamacije

Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije. Ukoliko DOORCALLMBM Beograd iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Transportni troškovi koji nastanu po osnovu prihvaćene reklamacije padaju na teret Prodavca.

Potrošač ima pravo na podnošenje prigovora u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača i Pravilnika o postupku i načinu rešavanja reklamacija potrošača na robu.