



REKLAMACIJA

Ovaj deo Uslova poslovanja se odnosi na situaciju kada roba Kupcu nije stigla u ispravnom stanju. Ukoliko je roba u ispravnom stanju, ali želite da zamenite za drugi proizvod, vidite [Zamena proizvoda](#). Ukoliko je roba u ispravnom stanju, ali kao Potrošač želite da je vratite, vidite [Pravo na odustanak](#).



Reklamacije na oštećenje nastalo u transportu

Prilikom isporuke Kupac je dužan da dobro pogleda ambalažu. U slučaju da je ambalaža oštećena, Kupac dostavljaču treba da skrenete pažnju na oštećenje ambalaže. Ukoliko ima vidljivih tragova oštećenja na samoj ambalaži odnosno pakovanju Kupac treba da zamoli dostavljača da sačeka da se proverí i da li je sam sadržaj isporuke oštećen. U slučaju da je oštećen sam sadržaj isporuke Potrošač treba da zatraži da se sadržaj isporuke vrati Prodavcu.

Ukoliko primetite oštećenje, molimo Vas da nas bez odlaganja obavestite i odmah pošaljete fotografije proizvoda i ambalaže na info@nutripureactive.com zajedno sa informacijama o vremenu kada je izvršena dostava, i broju računa-otpremnice po kome ste kupili proizvod.



Reklamacije u pogledu nesaobraznosti proizvoda

Ukoliko kupovinu vrši **Kupac kao Potrošač** (u smislu [Uslova poslovanja](#)), primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača (čl. 50. do 53.) i odredbe odeljka [POSEBNA PRAVA POTROŠAČA](#).

Ukoliko kupovinu vrši **Kupac kao pravno lice ili preduzetnik**, u pogledu saobraznosti primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima koje se odnose na odgovornost prodavca za materijalne nedostatke na stvari. U skladu sa odredbama navedenog zakona, Kupac pravno lice dužan je da kupljenu stvar pregleda i da o vidljivim nedostacima odmah, bez odlaganja obavesti Nutripureactive uz priloženi račun za kupljenu robu. U suprotnom Kupac gubi pravo na zaštitu od fizičkih nedostataka na stvari koje se mogu uočiti uobičajenim pregledom. U slučaju da stvar ima nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja

stvari (skriveni nedostatak), Kupac je dužan da o tom nedostatku obavesti Nutripureactive odmah nakon što je otkrio skriveni nedostatak, uz priloženi račun za kupljenu robu slanjem obaveštenja u pisanoj formi. Ako Kupac ne obavesti blagovremeno Nutripureactive o skrivenom nedostatku na stvari, gubi pravo na pravnu zaštitu. Nutripureactive ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto protekne 6 (šest) meseci od predaje stvari kupcu, kao i ako je istekao rok upotrebe proizvoda koji je označen na ambalaži.

U svakom slučaju, troškovi kontrole saobraznosti proizvoda, deklariranih tehničkih karakteristika, zdravstvene ispravnosti ili kontrole usaglašenosti proizvoda sa standardima, koji se obavljaju u ispitnim laboratorijama, odnosno od strane trećih lica, na zahtev Kupca (nezavisno da li je pravno lice ili Potrošač), padaju na teret Kupca, osim ukoliko se kontrolom ustanovi da je nedostatak posledica greške u materijalu i/ili posledica greške u proizvodnji.



Posebna prava Potrošača

a) Šta znači saobraznost?

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- 1) ako odgovara opisu koji smo Vam dali;
- 2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Potrošač nabavlja, a koja je nama bila poznata;
- 3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 4) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što Potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe.

Ukoliko smatrate da neki od ovih uslova nije ispunjen, možete izjaviti reklamaciju.

Ipak, treba imati u vidu da reklamacija neće biti uspešna u slučaju neadekvatnog rukovanja proizvodom i njegovim korišćenjem, koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu ili u skladu sa njegovom namenom, kao i u slučaju da su vršene bilo kakve izmene ili pokušaji izmene od strane neovlašćenih lica.

b) U kom roku Potrošač može izjaviti reklamaciju?

Nutripureactive je odgovoran za nesaobraznost robe prema Potrošaču u roku koji odgovara roku upotrebe proizvoda koji je označen na ambalaži. Potrošač u tom roku ima pravo da izjavi reklamaciju.

c) Postupak izjavljivanja reklamacije

1. Postupak **Reklamacije** započinje slanjem mail-a na info@nutripureactive.com kako biste nas obavestili o problemu sa kojim ste se suočili. Kada reklamaciju izjavljujete putem elektronske pošte, dužni ste da nam najkasnije narednog radnog dana pošaljete artikal koji reklamirate. Nećemo biti u mogućnosti da odlučimo o osnovanosti Vaše reklamacije pre nego što nam reklamirani artikal bude dostavljen.
2. Zatim popunite **Reklamacioni list** (koji možete da skinete na sajtu www.nutripureactive.com). Popunjen obrazac spakujte zajedno sa artiklom koji vraćate.
3. Artikal koji vraćate neophodno je vratiti isključivo putem kurirske službe **Pošta Srbije**. Reklamirani artikal se šalje na adresu: **Jovana Ćirilova 6/1/11, Beograd - Zvezdara**.

Ukoliko imate bilo kakvo pitanje oko toka Vaše reklamacije ili Vam je potrebno bilo kakvo dodatno objašnjenje, možete da nas kontaktirate mejlom na adresu info@nutripureactive.com.

d) Postupak rešavanja reklamacije

Reklamacioni postupak pokrećete popunjavanjem reklamacionog lista koji je moguće preuzeti na sledećem linku [REKLAMACIONI LIST](#).

Potpisom na Reklamacionom listu, potvrđujete da su podaci koje ste uneli tačni, a posebno podaci o Vašoj adresi na koju prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju. Potpisom na reklamacionom listu takođe potvrđujete da ste saglasni da Vam prodavac potvrdu o prijemu reklamacionog lista i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u reklamacionom listu.

Elektronskim putem ćemo Vam na adresu za prijem elektronske pošte, navedene u reklamacionom listu, dostaviti potvrdu o prijemu Vašeg reklamacionog lista.

Nakon što primimo Vaš Zahtev za reklamaciju, odgovorićemo Vam najkasnije u roku od osam radnih dana od dana prijema reklamacije, elektronskim putem sa odgovorom. Obavestićemo Vas da li prihvatamo reklamaciju, izjasnićemo se o Vašem zahtevu i dati konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kao datum od koga se računa rok za odgovor na Vašu reklamaciju u skladu sa odredbom čl. 56 st. 7 Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada primimo Vašu pošiljku na adresu navedenu u tački c) ovih Uslova.

Rok neće biti duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Nutripureactive je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko smo dobili Vašu prethodnu saglasnost. Stoga Vas molimo da svoju saglasnost date u najkraćem mogućem roku od momenta prijema

našeg odgovora na reklamaciju, kako bismo mogli da rešimo reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje Vaše saglasnosti smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih Nutripureactive nije u mogućnosti da udovolji Vašem zahtevu u zakonskom roku.

Ukoliko iz objektivnih razloga nismo u mogućnosti da udovoljimo Vašem zahtevu u roku koji je dogovoren, obavestićemo Vas o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i navesti rok u kome ćemo je rešiti, uz Vašu saglasnost koju možete dati i putem elektronske pošte. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Kupcu će Prodavac dostaviti zamenski proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod.

Ukoliko dostavljanje reklamirane robe bude onemogućeno krivicom Kupca, odnosno osobe koja je naznačena prilikom unošenja informacija o dostavi, roba će biti vraćena u sedište Prodavca. Nakon isteka perioda od 10 radnih dana Nutripureactive ne preuzima više nikakvu odgovornost za prvobitno naručeni i vraćeni proizvod koji može biti predat na recikliranje, odnosno rashodovan, nakon čega će se smatrati da je započeti proces reklamacije okončan.

O osnovanosti reklamacije odlučuje nadležno lice u Nutripureactive-u.

e) Dostavljanje robe na reklamaciju

Roba koju šaljete na reklamaciju mora biti propisno zapakovana. Svi proizvodi koji su nam na ovaj način dostavljeni, a koji nisu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja samog proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane Nutripureactive, već će Vam biti vraćeni o Vašem trošku. Nutripureactive ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda i ambalaže koja nastanu u toku transporta na ili sa Vaše adrese.

f) Prava Potrošača po osnovu reklamacije

U slučaju osnovanosti reklamacije, Potrošač ima pravo na zamenu kupljenog proizvoda sa nedostatkom za nov, ispravan proizvod.

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće zamenom, imate pravo da zahtevate raskid ugovora.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Vas, imate pravo da birate između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom ili da izjavite da raskidate ugovor.

Ne možete da raskinete ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Molimo Vas da ne zloupotrebljavate svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, bićete dužni da nam naknadite štetu koju nam time prouzrokuje. Nutripureactive će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju ste istakli i ako utvrdimo da ste i pored nepostojanja nesaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuli ugovor,

Nutripureactive će tražiti naknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

Postupak ukoliko je doneta odluka da se uvaži reklamacija:

- Potrošaču se šalje obaveštenje, pisanim putem ili putem e-maila u kome se obaveštava da je reklamacija usvojena.
- Ukoliko se Potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, Potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što Potrošač obavesti Nutripureactive pisanim putem o svom izboru, nakon što mu je dostavljeno obaveštenje o usvojenoj reklamaciji.
- Ukoliko se Potrošač opredelio za raskid ugovora, Potrošaču se vraća novac koji je platio za reklamirani proizvod. Povrat novca Potrošaču izvršiće se uplatom na tekući račun Potrošača u roku od 15 dana od dana reklamacije.

Postupak ukoliko je doneta odluka da se ne uvaži reklamacija:

- Potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to.
- Smatraće se da je Potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu čl. 56. st. 7. Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usled činjenice da Potrošač ne živi na adresi koju je naveo u potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznata adresa) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke. Nakon isteka perioda od 10 radnih dana Nutripureactive ne preuzima više nikakvu odgovornost za prvobitno naručeni i vraćeni proizvod koji može biti predat na recikliranje, odnosno rashodovan, nakon čega će se smatrati da je započeti proces reklamacije okončan.