

Politika reklamacija

Reklamacije

Dragi kupci, ukoliko želite da uložite reklamaciju u vezi sa isporučenim paketom i proizvodima, budite slobodni da nas kontaktirate. Nastojimo da sve eventualne nedostatke rešimo bez odlaganja i u Vašu korist. U zajedničkom je interesu da odgovorimo na sva Vaša pitanja u najkraćem mogućem roku, tako da rešavanje Vašeg problema ne traje duže od predviđenog.

Stojimo Vam na raspolaganju u svakom trenutku.

Šta je reklamacija i koji su razlozi za ulaganje reklamacije

Reklamacija je zakonom regulisani postupak rešavanja prigovora kupca zbog nedostataka na isporučenom proizvodu. Ukoliko na proizvodu koji ste naručili i preuzeli postoji neki proizvodno tehnološki nedostatak (npr.nemogućnost otvaranja teglice) ili skrivena mana (npr.izmenjena hemijska svojstva proizvoda) i kada vam taj nedostatak otežava ili onemogućava upotrebu proizvoda na uobičajeni način, imate pravo da podnesete reklamaciju Latire u cilju otklanjanja ovog nedostatka. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana preuzimanja, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa vrstom provoda i prirodom određene nesaobraznosti ili ukoliko prodavac dokaže suprotno. Razlog za reklamaciju može biti i nesaobraznost isporučenog i naručenog proizvoda.

Šta se ne smatra razlogom za ulaganje reklamacije

Nedostatak na proizvodu je nastao nakon preuzimanja, kao posledica vaše radnje ili slučaja, odnosno rizik slučajne propasti ili oštećenja proizvoda posle trenutka kada je proizvod predat potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, snosi potrošač, te ovo nije razlog za ulaganje reklamacije.

Ukoliko je nedostatak neznatan, odnosno ukoliko na preuzetom proizvodu postoji nedostatak, ali ne utiče na upotrebljivost proizvoda na uobičajeni način, vaša reklamacija neće biti usvojena. U vezi postojanosti, mirisne note i intenziteta

proizvoda, a imajući u vidu osobenosti online kupovine, preporučujemo vam da, pre kupovine nekog od proizvoda, taj proizvod isprobate u nekoj radnji gde je Latire izložen. Najsigurniji način da napravite pravi odabir proizvoda je da tester proizvoda nanesete na kožu i utvrdite kako će se manifestovati u kontaktu sa osobenostima vaše kože u određenom vremenskom periodu. Postojanost, mirisna nota i intenzitet mirisa u najvećoj meri zavisi od interakcije formule sa osobenostima vaše kože i individualna je. Ukoliko se tester proizvoda koji je dostupan u radnjama i sam proizvod ne razlikuju na neutralnoj podlozi („bloter“) vaša reklamacija će biti odbijena kao neosnovana. Ukoliko je proizvod ispravan: Potrošač može uložiti reklamaciju na proizvod koji funkcioniše u skladu sa svojom redovnom namenom i u svemu je saobrazan ugovorenom, ali će ovakva reklamacija biti odbijena.

Podnošenje reklamacije

Molimo Vas da paket pažljivo pregledate pred kurirom odmah po isporuci. Veoma je važno da sva oštećenja nastala u transportu i vidljiva na pakovanju odmah prijavite kuriru koji Vam isporuči robu. Preuzimamo odgovornost za nedostatke koje proizvod može imati prilikom isporuke, kao i za nedostatke koji se na proizvodu mogu pojaviti u narednom periodu od 6 meseci. Ne snosimo odgovornost za novonastale nedostatke usled neodgovarajuće upotrebe proizvoda - oštećenja nastala neodgovarajućim korišćenjem. Kod korišćenog proizvoda ne snosimo odgovornost za nedostatke nastale povodom učestalosti upotrebe. U slučaju proizvoda sa naznačenim rokom upotrebe snosimo odgovornost za to da će proizvod biti upotrebljiv u navedenom periodu.

Molimo Vas da ne uništavate ili bacate bilo koji proizvod za koji sumnjate da je neispravan pre nego što nas kontaktirate. To može uticati na podnošenje reklamacije na koju imate pravo.

Ovom prilikom želimo da Vas upozorimo na to činjenicu da povećana osetljivost ili alergijska reakcija na isporučeni proizvod ne mogu biti smatrani za nedostatak na proizvodu. Slično tome, nedostatak na testeru, gratis proizvodu ili proizvodima koji su besplatni ili koje niste naručili se ne može uzeti na razmatranje prilikom reklamacije.

Slike proizvoda u našem Webshop-u postavljene su radi ilustracije i ne predstavljaju obavezan prikaz karakteristika proizvoda (primera radi, pakovanje proizvoda može biti različito ukoliko proizvođač želi da ga promeni).

Vaša prava u procesu reklamacije

Nadamo se da ćete uživati u Vašoj porudžbini. Međutim, ukoliko ste primili porudžbinu i nakon otvaranja pošiljke ustanovili da isporučena roba ne odgovara naručenoj ili podaci na računu nisu odgovarajući, zadržavate pravo da se nedostaci uklone zamenom proizvoda ili kompenzacijom.

Ukoliko bi uklanjanje nedostatka za nas bilo nemoguće ili neodgovarajuće, imate pravo na popust na uplaćeni iznos. U tom slučaju bi proizvod ostao kod Vas, a mi bismo vratili deo uplaćenog iznosa. U slučaju velikih nedostataka, zadržavate pravo da raskinete ugovor o kupovini. U tom slučaju proizvod biste nam poslati natrag, a mi bismo vratili ukupan uplaćeni iznos proizvoda. Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Prodavac.

Ugovor možete otkazati ukoliko nas o toj odluci obavestite pozivom na broj telefona: +381/61-1577-663 ili e-poštom: office@latire.rs ne kasnije od 7 radnih dana od trenutka isporuke.

Podnošenje reklamacije

Prilikom podnošenja reklamacije, proizvod možete poslati na adresu: Trg Nikole Pašića 7, 11000 Beograd. Podnošenje zahteva za reklamaciju na e-mail adresu: office@latire.rs, obavezno morate navesti šta je nedostatak proizvoda ili na koji se način nedostatak manifestuje, kao i način na koji želite rešiti svoju reklamaciju.

Odluka o uloženoj reklamaciji

O obradi reklamacije, primanju, rešavanju ili neprihvatanju reklamacije, bićete obavешteni pisanim putem na Vašu elektronsku poštu. Po potrebi Vas možemo kontaktirati i telefonskim putem.

Odluka o reklamaciji donosi se u najkraćem mogućem roku. Rok za odgovor na reklamaciju je 8 dana, a rok za rešavanje reklamacije od trenutka prijave iste je 15 dana. U suprotnom zadržavate pravo raskida ugovora o kupovini.

Ukoliko iz objektivnih razloga nismo u mogućnosti da udovoljimo vašem zahtevu u propisanom roku, obavestićemo vas o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i o roku u kome ćemo je rešiti, uz vašu saglasnost.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Odgovor Prodavca na reklamaciju potrošača 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 od dana podnošenja reklamacije. Ukoliko se ustanovi da je vaša reklamacija opravdana donećemo odluku kojom se reklamacija usvaja.

Po usvojenoj reklamaciji, u skladu sa zakonskim normama, postupićemo na sledeći način:

Ukoliko je to moguće, otklonićemo nedostatak na proizvodu uz Vašu saglasnost a ukoliko otklanjanje nedostatka nije moguće ili ga ne prihvatate, zameni ćemo vam reklamirani proizvod za isti proizvod bez nedostataka;

Ukoliko iz nekog razloga ne možemo da vam zamenimo proizvod, ponudićemo vam drugi proizvod u istoj vrednosti ili skuplji proizvod uz doplatu ili možete tražiti povraćaj novca.

Napominjemo da ste dužni da se izjasnite na odgovor najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca, a ukoliko se u navedenom roku ne izjasnite, smatraće se da niste saglasni sa predlogom prodavca.

Ukoliko Vaša reklamacija nije opravdana, proizvod koji ste reklamirali vam vraćamo uz odluku.

U slučaju odbijanja vase reklamacije imate pravo na pokretanje vansudskog rešavanja spora koji se inicira vašim predlogom koji se dostavlja Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija, neposredno, putem pošte ili elektronskim putem, a sprovodi se pred telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (spisak se nalazi na internet stranici Ministrastva trgovine, turizma i telekomunikacija).

Latire se trudi da svojim potrošačima izađe u susret usvajajući zahteve za reklamaciju kada god je to moguće, čak i kada su one pravno neosnovane, u želji da svi naši potrošači budu, pre svega, zadovoljni kupovinom. Ukoliko je nedostatak nastao kao posledica vaše radnje Vaša reklamacija će se smatrati neosnovanom ukoliko je, na primer, proizvod pao i polomio se ili se oštetio. Individualna reakcija na proizvod ukoliko pre kupovine niste istakli posebnu osetljivost na sastojke, a proizvod je ispravan. Obratite posebnu pažnju na deklaraciju proizvoda pre kupovine, a za sva pitanja, dileme i napomene možete se obratiti prodavcu.

NAPOMENA: Molimo Vam da proverite sve lične podatke, pravopisne i interpunkcijske znakove, kao i upotrebu velikih i malih slova prilikom popunjavanja Vaše narudžbine, u suprotnom nećemo biti u mogućnosti da prihvatimo reklamaciju na osnovu pogrešnog korisničkog unosa.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Latire vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača, a potrošaču, elektronskim putem, potvrđuje prijem reklamacije, i saopštava broj pod kojim je zavedena reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o 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.

Lice koje je kod Prodavca zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama upisuje u ovu evidenciju i obrađuje one podatke o ličnosti podnosioca reklamacije koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i reklamacije, i to ime i prezime i kontakt detalje podnosioca. Lice zaduženo za upis podataka u ovu evidenciju prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije.

Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

Kontakt za reklamaciju

Na sva pitanja u vezi sa postupkom i obradom reklamacije ćemo Vam rado odgovoriti. Upit možete poslati na office@latire.rs ili nas pozvati na broj: +381/61-1577-663.