

## Reklamacije

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.

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

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.**

Svoj zahtev za reklamaciju na proizvode kupljene na internet sajtu potrošač može prijaviti "INNventa Pharm" d.o.o. upućivanjem email poruke na adresu [office@innventa-pharm.com](mailto:office@innventa-pharm.com). Obavezan deo sadržine Zahteva za reklamacije jeste broj transakcije (broj pošiljke koji ste dobili u email poruci prilikom potvrde kupovine) i broj računa po kome je transakcija realizovana. "INNventa Pharm" d.o.o. će elektronskim ili pisanim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija 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, od dana podnošenja reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača na odgovor prodavca. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Smatraće se da potrošač nije saglasan sa predlogom prodavca ukoliko se ne izjasni u roku od tri dana.

Ukoliko "INNventa Pharm" d.o.o. 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.

Prodavac je, u slučaju da odbije reklamaciju:

- dužan da pruži odgovarajuće obaveštenje potrošaču u slučaju odbijanja reklamacije (obrazloženje prodavca u slučaju neprihvatanja reklamacije)
- dužan da potrošača sveobuhvatno obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem, kao i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

**“INNventa Pharm“ d.o.o.** je dužna da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. **“INNventa Pharm“ d.o.o.** je odgovorna za nesaobraznost robe ugovoru koja se 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 nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

U slučaju utvrđene nesaobraznosti i usvajanja reklamacije Potrošač ima pravo da bira između sledećih rešenja:

- 1) otklanjanje nesaobraznosti, bez naknade, zamenom kupljene robe za novu robu ili
- 2) umanjeње cene ili raskid ugovora i vraćanje plaćenog iznosa kuporodajne cene i to u visini maloprodajne cene robe na dan kupovine — pod uslovom da otklanjanje nesaobraznosti na navedeni način nije moguće ili nije izvršeno ili se ne može izvršiti u primerenom roku ili se ne može izvršiti bez značajnijih neugodnosti za Potrošača zbog prirode robe i njene namene ili ukoliko bi otklanjanje zamenom predstavijalo nesrazmerno opterećenje za Prodavca.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti. Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za Potrošača i uz njegovu saglasnost. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je uz izričitu saglasnost Potrošača. Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Prodavac. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

U slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, potrošač može da pošalje robu o trošku trgovca kurirskom službom Bex sa kojom imamo ugovorni odnos.

**Reklamacioni list možete preuzeti [ovde](#).**