POSTUPAK U SLUČAJU REKLAMACIJE

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 35/2026), prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana isporuke. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od godinu dana od isporuke, pretpostavlja se da je postojala već u trenutku isporuke. Ako se pojavi u roku od 30 dana od isporuke, možete da birate između zamene, odgovarajućeg umanjenja cene i raskida ugovora. O nesaobraznosti treba da obavestite prodavca u roku od dva meseca od kada ste je uočili.

Kako se izjavljuje reklamacija

- Emailom na office@artit.rs
- Telefonom na +381 (065) 80 86 916
- Poštom na adresu: Umetničko stvaralaštvo Artit, Mataruška Banja, Srbija

Šta da priložite

- broj porudžbine i dokaz o kupovini — račun, kopiju računa ili potvrdu porudžbine;
- kratak opis nedostatka i fotografije na kojima se vidi;
- šta tražite: otklanjanje nedostatka, zamenu, umanjenje cene ili raskid ugovora;
- vaše ime, adresu i kontakt telefon.

Šta mi radimo

- Prijem reklamacije potvrđujemo odmah — pisano ili elektronskim putem — i saopštavamo broj pod kojim je zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.
- Najkasnije u roku od 8 dana od prijema odgovaramo vam pisano ili elektronskim putem, sa odlukom da li prihvatamo reklamaciju, izjašnjenjem o vašem zahtevu i predlogom kako ćemo je rešiti.
- Na naš odgovor treba da se izjasnite najkasnije u roku od 3 dana od prijema. Dok čekamo vaše izjašnjenje, rok za rešavanje reklamacije zastaje. Ako se u tom roku ne izjasnite, smatra se da niste saglasni sa našim predlogom.
- Reklamaciju rešavamo prema predlogu sa kojim ste se saglasili, najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja. Ako je to iz objektivnih razloga nemoguće, o tome vas odmah obaveštavamo i produžavamo rok samo uz vašu saglasnost.
- Utvrđivanje nesaobraznosti ne naplaćujemo.
- Ako je za proveru potrebno da vidimo sliku, dogovaramo njeno preuzimanje; troškove slanja reklamirane slike snosimo mi.
- Evidenciju reklamacija čuvamo najmanje dve godine od dana podnošenja.

Oštećenje u transportu

Pošiljku pregledajte pri preuzimanju. Ako je ambalaža vidno oštećena, zatražite od kurira da sačini zapisnik o oštećenju i obavestite nas istog dana, uz fotografije.

Vansudsko rešavanje

Ako niste zadovoljni našim odgovorom, možete pokrenuti postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred telom sa liste ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača. Postupak je za vas besplatan, a mi smo dužni da u njemu učestvujemo.