

## Reklamacije

Potrošač izjavljuje reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Sve reklamacije, se mogu izjaviti pozivanjem broja: 011/7617400, putem e-mail adrese [bgshop@mitrosmusic.com](mailto:bgshop@mitrosmusic.com) ili direktno u našim maloprodajama, u Beogradu: Admirala Geprata broj 10, Novi Sad: Sutjeska broj 2 TC Spens, Niš: Obrenovićeve 44, TC Kalča.

Mitros Music Company vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuvaju ih najmanje dve godine od datuma podnošenja.

Mitros Music Company će potrošaču potvrditi prijem reklamacije i dati pisanu potvrdu ili elektronskim putem pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Mitros Music Company će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije odgovoriti potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Smatraće se da je reklamacija primljena I zakonski rokovi će teći od trenutka kada roba, u vezi koje se reklamacija izjavljuje, stigne na adresu koju je Mitros Music Company naveo u e-mailu potvrde prijema reklamacije, budući da je tek tada Mitros Music Company u mogućnosti da utvrdi osnovanost reklamacije. Odgovor Mitros Music-a na reklamaciju potrošača će sadržati odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije, s tim da se ovaj rok prekida kada potrošač primi odgovor prodavca i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca u roku od 3 dana od dana prijema odgovora prodavca, a ukoliko se ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca. Navedeni rokovi neće teći sve do trenutka dok se potrošač ne saglasi sa načinom rešavanja reklamacije prodavca.

Ukoliko Mitros Music iz objektivnih razloga nisu u mogućnosti da udovolje zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužni su da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obaveste potrošača i navedu rok u kome će je rešiti, kao i da dobiju njegovu saglasnost, što su u obavezi da evidentiraju u evidenciji primljenih reklamacija.

Ako se reklamacija ne prihvata (npr. slučajevi fizičkog oštećenja ne spadaju u nesaobraznost), potrošač snosi troškove slanja robe i troškove dijagnostike kvara prema cenovniku ovlašćenog servisa.

Ukoliko Mitros Music odbije reklamaciju, potrošač ima pravo pokrene postupak vansudskog rešavanja spora pred nadležnim telom sa spiska koji se nalazi na sledećem [linku](#).

Pravo na reklamaciju potrošač gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja robom i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu, kao i u slučaju da su vršene bilo kakve popravke ili pokušaji popravki od strane neovlašćenih lica.

Mitros Music Company je u ugovornom odnosu sa poštanskim operaterom City Express d.o.o. i Post Express kurirskom službom Pošte Srbije, preko kog potrošač može da pošalje robu o trošku Mitros Music-a u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti.

Ukoliko je potrošaču stigla oštećena pošiljka, isti je dužan da najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema proizvoda prijavi sva oštećenja, nedostajanje nekih delova ili neispravnost proizvoda. Potrošač je dužan da primljenu robu proveri po preuzimanju od kurira. Ukoliko na ambalaži ima vidnih tragova oštećenja, potrošač ne treba takvu pošiljku da primi.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Potrošački spor se može rešiti postupkom rešavanja potrošačkih sporova. Kao trgovac smo dužni da vas obavestimo da smo po zakonu obavezni da učestvujemo u ovom postupku. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Dostupna je na sledećem [linku](#).

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora.

Vansudsko rešavanje potrošaškog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se, pored ostalog:

- u potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošaškog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.) Rad tela za vansudsko rešavanje

potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanje potrošačkog spora.