**Politika reklamacija**

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

Stojimo Vam na raspolaganju u svakom trenutku.

**Šta je prigovor i koji su razlozi za ulaganje prigovora**

Shodno Zakonu o zaštiti potrošača, potrošač ima pravo da podnese prigovor trgovcu kod koga je kupio proizvod u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u vezi sa datom garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih sličnih razloga, a u skladu sa tim Zakonom. Ukoliko na proizvodu koji ste naručili i preuzeli postoji neki proizvodno tehnološki nedostatak (npr.neispravna aparatura za raspršivanje parfema) 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 prigovor Belodore u cilju otklanjanja ovog nedostatka. Ako se nesaobraznost pokaže u roku od šest mjeseci od trenutka prelaska rizika na potrošača, odnosno od dana kada je roba predata potrošaču ili licu koje on odredi, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe, odnosno nesaobraznosti.

Možete podnijeti prigovor:

1) u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u roku od dvije godine od dana kada ste kao Kupac primili robu ili lice koje ste vi odredili, sa tim da napominjemo da ste dužni da nas obavijestite o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u roku od 90 dana od dana kada ste otkrili nesaobraznost, u suprotnom gubite prava koja Vam po tom osnovu pripadaju;

2) u vezi sa datom garancijom, u roku iz garantnog lista;

3) na račun odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana plaćanja računa.

4) u slučaju isporuke robe koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu;

5) u slučaju isporuke robe koja nije poručena.

Shodno Zakonu o zaštiti potrošača, isporučena roba će se smatrati saobraznom ugovoru, ako:

1) odgovara opisu koji je dao trgovac i ima svojstva robe koju je trgovac pokazao potrošaču kao uzorak ili model, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavještenja;

2) ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata trgovcu ili mu je morala biti poznata u vrijeme zaključenja ugovora;

3) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;

4) ima svojstva i osobine koje su izričito ili prećutno ugovorene, odnosno propisane;

5) po kvalitetu i funkcionalnosti odgovara uobičajenim karakteristikama robe iste vrste koje potrošač može osnovano da očekuje, s obzirom na prirodu robe i javno obećanje o posebnim svojstvima robe dato od strane trgovca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno oglasom ili na ambalaži robe.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosimo mi kao Prodavac.

Troškove povrata robe u slučaju prigovora snosi Prodavac.

Na sve prigovore, primenjuje se ova Politika reklamacija Prodavca, Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o obligacionim odnosima.

Kupac je dužan da odmah po prijemu pregleda isporučenu robu te da o svim eventualnim materijalnim nedostacima odmah obavesti dostavljača.

**Šta se ne smatra razlogom za ulaganje Prigovora**

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 Kupac, snosi Kupac, te ovo nije razlog za ulaganje prigovora.

Ukoliko je materijalni nedostatak neznatan, odnosno ukoliko na preuzetom proizvodu postoji materijalni nedostatak, ali ne utiče na upotrebljivost proizvoda na uobičajeni način, vaš Prigovor neće biti usvojen. U vezi postojanosti, mirisne note i intenziteta parfemskih proizvoda, a imajući u vidu osobenosti online kupovine, preporučujemo vam da, pre kupovine nekog od parfemskih proizvoda, taj proizvod isprobate u nekoj od naših radnji. Najsigurniji način da napravite pravi odabir parfemskog 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 parfemske formule sa osobenostima vaše kože i individualna je. Ukoliko se tester proizvoda koji je dostupan u našim radnjama i sam proizvod ne razlikuju na neutralnoj podlozi („bloter“) vaša prigovor će biti odbijen kao neosnovan. Ukoliko je proizvod ispravan: Potrošač može uložiti Prigovor na proizvod koji funkcioniše u skladu sa svojom redovnom namenom i u svemu je saobrazan ugovorenom, ali će ovakav Prigovor biti odbijen.

**Vaša prava u procesu prigovora**

Nadamo se da ćete uživati u Vašoj porudžbini. Međutim, ukoliko ste primili porudžbinu i nakon otvaranja pošiljke ustanovili da isporučena roba ne odgovara naručenoj, odnosno nije saobrazna naručenoj, kao Kupac imate pravo da birate između otklanjanja nedostataka, zamjene za isti ili drugi artikal i povrata novca.

Drugi artikal za koji se vrši zamjena mora biti iste ili veće vrijednosti, uz doplatu.

Kao Kupac prvenstveno imate pravo da birate između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamjenom, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za nas, kao Prodavca.

Nesrazmjerno opterećenje člana postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni zahtjev, stvara pretjerane troškove za nas, uzimajući u obzir:

1) vrijednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;

2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;

3) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.

Dužni smo da opravku ili zamjenu izvršimo u primjerenom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva i bez značajnijih neugodnosti za Kupca, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je Kupac nabavio.

Ako ne možete da ostvarite pravo na opravku ili zamjenu, ili ako nismo izvršili opravku ili zamjenu u navedenom roku ili ako opravka ili zamjena nije moguća bez značajnijih neugodnosti za Kupca, kao Kupac imate pravo da zahtijevate umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

U zavisnosti od Vašeg zahtjeva, dužni smo da cjelokupan iznos kupoprodajne cene ili dio cijene za koju prihvatimo umanjenje, Vam, kao Kupcu, vratimo u roku od 14 dana.

Kao Kupac, takođe, imate pravo da raskinete Ugovor ukoliko ne otklonimo nesaobraznost robe u utvrđenom roku. Kao Kupac, nemate pravo na raskid Ugovora ukoliko je nesaobraznost robe neznatna.

Ugovor možete otkazati ukoliko nas o toj odluci obavestite pozivom na broj telefona: +382-67-109-966 ili e-poštom: podrska@belodore.me.

**Podnošenje prigovora**

Prigovor možete izjaviti pisanim putem na papiru ili nekom drugom Vama dostupnom, trajnom mediju ili preko Obrasca za podnošenje prigovora koji se može preuzeti ovdje. Kupovina proizvoda može se utvrditi na osnovu računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, garantnog lista ili na drugi odgovarajući način (izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije).

Prilikom podnošenja Prigovora, proizvod, uz popunjen obrazac za prigovor možete poslati na adresu:Bulevar Džordža Vašingtona br. 65 ili e-mail adresu: podrska@belodore.me.Obrazac za prigovor možete preuzeti ovdje. U slučaju da popunjavate obrazac bez pomoći naše korisničke podrške, obavezno morate  navesti šta je nedostatak proizvoda ili na koji se način nedostatak manifestuje, kao i način na koji želite rešiti svoj Prigovor.

Molimo Vas da paket pažljivo pregledate pred kurirom odmah po isporuci. Veoma je važno da sva oštećenja nastala u transportu i vidjliva na pakovanju **odmah** prijavite kuriru koji Vam isporuči robu. Preuzimamo odgovornost za materijalne nedostatke koje proizvod može imati prilikom isporuke, kao i za materijalne 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 prigovora na koji 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 prigovora.

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).

**Odluka o uloženom prigovoru**

O obradi prigovora, primanju, rješavanju ili neprihvatanju prigovora, bićete obavešteni pismenim putem na Vašu elektronsku poštu. Po potrebi Vas možemo kontaktirati i telefonskim putem.

Kao Kupcu, dužni smo da Vam bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora, odgovorimo u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, Vama, kao Kupcu, dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje. Ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, dužni smo da Vam izdamo pisanu potvrdu o prijemu prigovora. U suprotnom zadržavate pravo raskida ugovora o kupovini.

Ukoliko se ustanovi da je vaš prigovor opravdan donijećemo odluku kojom se prigovor usvaja.

Po usvojenom prigovoru 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, zamijenićemo vam reklamirani proizvod za isti proizvod bez nedostataka;

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

Ukoliko vaš prigovor nije opravdan, proizvod na koji ste izjavili prigovor vam vraćamo uz odluku.

Belodore se trudi da svojim potrošačima izađe u susret usvajajući zahtjeve za prigovor kada god je to moguće, čak i kada su oni pravno neosnovani, u želji da svi naši potrošači budu, prije svega, zadovoljni kupovinom u našem prodajnom lancu. I pored najbolje prakse u postupku po prigovoru, skrenućemo vam pažnju na najčešće razloge da vaš prigovor ne bude usvojen: „Parfem nije postojan“ Pre kupovine bilo kog parfemskog proizvoda preporučujemo vam da tester proizvoda isprobate na svojoj koži u nekoj od naših radnji. Tester proizvoda nanesite na kožu i utvrdite kako će se, u određenom vremenskom intervalu ponašati u kontaktu sa osobenostima vaše kože. Postojanost , mirisna nota i intenzitet mirisa u najvećoj meri zavisi od interakcije sa osobenostima vaše kože i individualna je. Ukoliko se tester proizvoda koji ste isprobali prije kupovine i sam proizvod ne razlikuju na neutralnoj podlozi (" bloter") , vaš prigovor neće biti osnovan. Ukoliko je nedostatak nastao kao posledica vaš prigovor će se smatrati neosnovanom ukoliko je, na primjer, proizvod pao i polomio se ili se oštetio. Individualna reakcija na proizvod ukoliko prije kupovine niste istakli posebnu osetljivost na sastojke, a proizvod je ispravan. Obratite posebnu pažnju na deklaraciju proizvoda prije kupovine, a za sva pitanja, dileme i napomene možete se obratiti prodavcu.

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

**Evidencija o primljenim prigovorima**

Belodore vodi evidenciju primljenim prigovorima i čuva je najmanje dvije godine od dana podnošenja prigovora potrošača, a potrošaču, elektronskim putem, potvrđuje prijem prigovora, i saopštava broj pod kojim je zaveden prigovor u evidenciji primljenih prigovora.

Evidencija o primljenim prigovorima vodi se u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema prigovora, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz prigovora, datumu izdavanja potvrde o prijemu prigovora, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primjerenom roku za rješavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rješavanja prigovora, kao i informacije o produžavanju roka za rješavanje prigovora.

Lice koje je kod Prodavca zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim prigovorima upisuje u ovu evidenciju i obrađuje one podatke o ličnosti podnosioca prigovora koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i prigovora, 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, obavještava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu prigovora. Obavještenje o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim prigovorima.

**Kontakt za prigovor**

Na sva pitanja u vezi sa postupkom i obradom prigovora ćemo Vam rado odgovoriti. Upit možete poslati na podrska@belodore.me ili nas pozvati na broj: +382-67-109-966.