TRIJADA PLUS
Pirotehnika Trijada Grand | Kosmajska 1, 11400 Mladenovac | Tel: +381 62 298 570 | office@prodajavatrometa.rs

PRAVILNIK O REKLAMACIJAMA POTROŠAČA

za robu kupljenu putem internet prodavnice prodajavatrometa.rs

Član 1 – Predmet

Ovim pravilnikom uređuju se način i postupak podnošenja i rešavanja reklamacija potrošača za robu kupljenu putem internet prodavnice prodajavatrometa.rs, čiji je prodavac Trijada Plus, Kosmajska 1, 11400 Mladenovac (u daljem tekstu: prodavac), u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 88/2021).

Član 2 – Pojmovi

Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Reklamacija je zahtev kojim potrošač obaveštava prodavca o nesaobraznosti isporučene robe ugovoru i traži ostvarivanje svojih zakonskih prava.

Član 3 – Odgovornost prodavca

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Prodavac ne odgovara za nedostatke nastale nakon isporuke usled nepravilnog čuvanja, rukovanja ili upotrebe suprotno uputstvu proizvođača, niti za nedostatke koji su potrošaču bili poznati ili mu nisu mogli ostati nepoznati u trenutku kupovine.

Član 4 – Posebne napomene za pirotehničke proizvode

Pirotehnički proizvodi se čuvaju i koriste isključivo u skladu sa uputstvom proizvođača i oznakama na proizvodu. Nedostaci nastali usled izlaganja vlazi, toploti ili mehaničkom oštećenju nakon isporuke ne mogu biti osnov reklamacije.

Ako se proizvod ne aktivira ili ne radi ispravno, potrošač iz bezbednosnih razloga ne sme pokušavati da ga otvori, popravi ili ponovo aktivira, već treba da postupi prema uputstvu proizvođača i obavesti prodavca.

Pirotehnički proizvodi se ne smeju slati običnom poštanskom pošiljkom. Način vraćanja reklamirane robe potrošač dogovara sa prodavcem pre slanja.

Član 5 – Podnošenje reklamacije

Potrošač može izjaviti reklamaciju na jedan od sledećih načina:

- telefonom na broj +381 62 298 570;
- elektronskim putem na adresu office@prodajavatrometa.rs;
- pisanim putem na adresu Trijada Plus (za web shop), Kosmajska 1, 11400 Mladenovac;
- usmeno ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Uz reklamaciju potrošač daje na uvid račun ili drugi dokaz o kupovini (kopiju računa, slip i sl.). Radi bržeg rešavanja preporučuje se korišćenje obrasca „Zahtev za reklamaciju”, koji je dostupan na sajtu prodavca, i dostavljanje fotografija nedostatka.

Član 6 – Potvrda prijema i evidencija reklamacija

Prodavac bez odlaganja potrošaču izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije, uz poštovanje propisa o zaštiti podataka o ličnosti.

Član 7 – Rokovi za odgovor i rešavanje

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču. Odgovor sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača, konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije. Prodavac postupa po odluci i predlogu za rešavanje reklamacije ako je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Član 8 – Prava potrošača

Ako je reklamacija opravdana, potrošač ima pravo da zahteva:

- otklanjanje nesaobraznosti bez naknade, opravkom ili zamenom proizvoda;
- odgovarajuće umanjenje cene;
- raskid ugovora i povraćaj plaćene cene.

Opravka ili zamena vrši se u primerenom roku, bez značajnijih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost. Kako se pirotehnički proizvodi po pravilu ne mogu popravljati, prodavac u slučaju opravdane reklamacije nudi zamenu proizvoda, umanjenje cene ili povraćaj novca.

Član 9 – Troškovi

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove prevoza, snosi prodavac ako je reklamacija opravdana.

Član 10 – Odbijanje reklamacije i rešavanje sporova

Ako prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Potrošač ima pravo da se obrati telu za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sa liste ministarstva nadležnog za trgovinu ili nadležnom sudu.

Član 11 – Završne odredbe

Ovaj pravilnik je dostupan na sajtu prodajavatrometa.rs i stupa na snagu danom objavljivanja. Na sva pitanja koja nisu uređena ovim pravilnikom primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača i drugih važećih propisa.

U Mladenovcu, 12.11.2026. **Trijada Plus**