

Обавештење о правима и обавезама потрошача

Продавац је дужан Потрошача (купца) упознати о основним обележјима робе (производа) коју купује, о цени, начину плаћања, начину и року испоруке и начину извршења других уговорних обавеза, о функционалности робе. Продавац се Потрошачу предати упутство за употребу. Ако испоручена роба није саобразна уговору, Потрошач након што обавести Продавца о несаобразности, има право да захтева од Продавца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом, односно да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.

Потрошач има право да бира да несаобразност робе трговац отклони оправком или заменом.

Ако отклањање несаобразности у складу са ставом 2. овог члана није могуће, Потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора ако:

- несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште нити у примереном року;
- не може да оствари право на оправку или замену, односно ако Продавац није извршио оправку или замену у примереном року;
- оправка или замена не може да се спроведе без значајнијих непогодности за Потрошача због природе робе и њене намене;
- отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за Продавца.

Несразмерно оптерећење за Продавца, јавља се ако у поређењу са умањењем цене и раскидом уговора, ствара претеране трошкове, узимајући у обзир:

- вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;
- значај саобразности у конкретном случају;
- да ли се саобразност може отклонити без значајнијих непогодности за Потрошача.

Потрошач има право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или да раскине уговор због истог или другог недостатка саобразности који се после прве оправке појави, а поновна оправка је могућа само уз изричиту сагласност Потрошача.

Ако се несаобразност појави у року од 6 месеци од дана преласка ризика на Потрошача, он има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор, а отклањање несаобразности могуће је оправком уз изричиту сагласност Потрошача. Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна. Потрошач неће злоупотребљавати своја права по основу

несаобразности, у противном, биће дужан да Продавцу надокнади сваку штету коју му је тиме проузроковао.

Продавац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана преласка ризика на потрошача.

Ако несаобразност настане у року од шест месеци од дана преласка ризика на Потрошача, предпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Код продаје половне робе Продавац одговара за несаобразност робе у року од једне године.

Продавац се обавештава да ће испоручити робу са комплетном документацијом и припадајућим амбалажом тј. комплетна каква је добављена од произвођача, увозника или дистрибутера.

Да би Потрошач остварио право на саобразност дужан је, при предаји робе Продавцу на сервису, уз неисправан артикал приложити документацију која долази уз производ, (по могућности неоштећену амбалажу), оригинал или копију Уговора о продаји и фискалном рачуну (или слип) којим се потврђује куповина робе од Продавца.

Уз то је потребно навести детаљан опис квара.

Опис квара, серијски број, назив артикла, производ артикла, ознака модела итд уносе се у за то предвиден образац (реверс). Продавац се обавештава да Потрошачу обезбеди овај образац и попуни исти приликом пријема робе на сервис. Један примерак реверса задржава Продавац, а други Потрошач приликом предаје производа за сервис. Потрошач може послати продавцу уређај курирском службом ангажованом од продавца и као доказ о предаји истог имаће документ од превозника а по пријему и прегледу уређаја добиће број рекламације (број реверса) смс поруком и рвер на адресу е-поште. Потрошач је дужан да приликом преузимања производа са рекламације потпише овлашћеном лицу (курирској служби) пријем уређаја.

Сва роба која се шаље на сервис поштом или пакетном дистрибуцијом мора бити прописано запакована у одговарајућу амбалажу. Сви производи који су на овај начин продавцу достављени, а који нису прописно запаковани или они код којих је дошло до видљивих механичких оштећења самог производа у току транспорта неће бити преузета са стране Продавца, већ ће бити враћени пошиљаоцу о његовом трошку. Продавац не преузима никакву одговорност за сва евентуална оштећења производа и амбалаже која настају у току транспорта на или са адреса Потрошача. Ако је утврђено физичко и механичко оштећење робе за коју Продавац не одговара, Продавац у случају поврата новца, није дужан да врати пун износ купопродајних цена, већ ће бити умањен за проценат или износ који одговара процењеном проценту или износ умањења вредности робе услед оштећења. Процену ће вршити овлашћена лица Продавца (сервисери).

Саобразност не покрива недостатке, оштећења и кварове настале неправилним и нестручним руковањем производом. У неправилно руковање су укључени и пропусти попут спајања уредаја на изворе енергије који нису прописани упутством за руковање као и коришћење уредаја у непредвиђеним условима и просторима. Право на саобразност Потрошач губи и у случају неовлашћеног поправљања производа као и поправљање од стране трећег лица које није овлашћено од стране Продавца или произвођача.

Продавац не врши инсталацију и монтажу робе на адреси Потрошача и самим тим не сноси никакву одговорност за несаобразност робе која је настала због неправилних инсталација или монтажа, осим ако је до поменуте несообразности дошло кривицом Продавца.

Потрошач може да изјави рекламацију ради остваривања својих права услед несаобразности робе уговору и права по основу гаранције, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака, на начин који су описани у обавештењу о начину и месту примања реклама.

Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана прије рекламације, писаним или електронским путем одговори Потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор Продавца на рекламацију мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјаву о захтеву Потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може бити дужи од 30 дана, од дана подношења рекламације.

Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације уколико је добио претходну сагласност Потрошача. С тога ће Потрошач своју сагласност дати у најкраћем могућем року од момента пријема одговора Продавца на рекламацију, како би Продавац могао да реши рекламацију у горе споменутом законском року. Неблаговремено давање сагласности Потрошача сматраће се једним од објективних разлога због којих Продавац није у могућности да удовољи захтевима Потрошача у законском року.

Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтевима Потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести Потрошача и наведе рок у коме ће се решити, као и да добије његову сагласност, коју ће Потрошач дати у најкраћем могућем року. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Потрошач је дужан да поправљени производ преузме најкасније у року од 30 дана од тренутка када је добио обавештење да може преузети производ са сервиса. Након истека тог периода Продавац не преузима више никакву одговорност за дати производ и производ може бити предат на рециклирање .

Саобразност се даје искључиво на исправност уређаја, а не на његову функционалност јер се подразумева да је Потрошач упознао са техничким карактеристикама производа, па се

саобразност односи на чињеницу да ће изабрани производ задовољити захтеве Потрошача у оквиру декларисаних техничких могућности прописаних од стране произвођача.

Право на саобразност није могуће остварити уколико је дошло до оштећења или квара робе услед транспорта након испоруке, услед неправилне монтаже, услед неправилног одржавања, услед неисправних електричних инсталација, нестабилног напона или услед струјног удара или удара грома, услед више силе поплава, земљотрес, пожар и сл.), услед неправилног коришћења, услед непридржавања произвођачког упутства и препорука о употреби производа, услед коришћења неодговарајућег потрошног материјала који није купљен уз производ, услед било каквог механичког оштећења производа које је настало кривицом Потрошача или трећег лица за које Продавац не одговара, услед неовлашћеног поправљања производа од стране трећег лица које није овлашћено од Продавца или произвођача, уколико је производ враћен без фискалног рачуна или другог доказа да је купљен код Продавца. Потрошач је дужан да приликом преузимања купљеног производа установи комплетност и физичку неоштећеност производа које преузима. Накнадне рекламације које се односе на комплетност и физичку неоштећеност неће бити прихваћене.

Потрошач ће сачувати оригиналну амбалажу купљеног производа и користити је у сваком интерном и екстерном транспорту.