

OBAVEŠTENJE O PRAVIMA I OBAVEZAMA POTROŠAČA

Prodavac je dužan Potrošača (kupca) upoznati o osnovnim obeležjima robe (proizvoda) koju kupuje, o ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke i načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, o funkcionalnosti robe. Prodavac će Potrošaču predati uputstvo za upotrebu i montažu. Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Potrošač nakon što obavesti Prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe. Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, Potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora ako:

1. nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
2. ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako Prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
3. opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za Potrošača zbog prirode robe i njene namene;
4. otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za Prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjeњem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

1. vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
2. značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
3. da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za Potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost Potrošača. Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je Potrošač nabavio, opravka ili zamena robe mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za Potrošača i uz njegovu saglasnost. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, on ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor, a otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost Potrošača. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Potrošač neće zloupotrebljavati svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, biće dužan da Prodavcu naknadu svaku štetu koju mu je time prouzrokovao. Prodavac će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju je Potrošač istakao i ako utvrdi da je Potrošač i pored nepostojanja nesaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuo ugovor, od Potrošača će tražiti



INTER-PROGRES
tehnika napreduje. uključujući se.

Inter-Progres doo
Ulica Slobode 10, 11300 Smederevo
Telefon: 026/643-180
e-mail: office@inter-progres.rs
web: www.inter-progres.rs

PIB: 100968586
Matični broj: 07573197
Šifra delatnosti: 4743

naknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Kod prodaje polovne robe, Prodavac odgovara za nesaobraznost robe u roku od jedne godine. Prodavac se obavezuje da će isporučiti robu sa kompletnom dokumentacijom i pripadajućom ambalažom tj. kompletnu kakva je dobavljena od proizvođača, uvoznika ili distributera.

Da bi Potrošač ostvarilo pravo na saobraznost dužan je, pri predaji robe Prodavcu na servis, uz neispravan artikal priložiti dokumentaciju koja dolazi uz proizvod, (po mogućstvu neoštećenu ambalažu), original ili kopiju Ugovora o prodaji i fiskalni račun (ili slip) kojim se potvrđuje kupovina robe od Prodavca. Uz to je potrebno navesti detaljan opis kvara kako bi se olakšala provera neispravnosti od strane ovlašćenog lica Prodavca ili ovlašćenih serviseru proizvođača. Opis kvara, serijski broj, naziv artikla, proizvođač artikla, oznaka modela itd. unose se u za to predviđen obrazac (revers). Prodavac se obavezuje da Potrošaču obezbedi ovaj obrazac i popuni isti prilikom prijema robe na servis. Jedan primerak reversa zadržava Prodavac, a drugi Potrošač prilikom predaje proizvoda na servis. Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja proizvoda sa reklamacije donese i preda revers odgovornom licu Prodavca u maloprodajnom objektu. U suprotnom, Potrošač neće moći da preuzme robu sa servisa. Zamena delova pre provere dokumentacije nije moguća, kao ni pre provere navedenih nedostataka, osim ukoliko u cenovniku ili posebnom sertifikatu koji se dobije nije drugačije naznačeno (npr. ukoliko je za određeni artikl naznačeno da se u slučaju reklamacije menja 1 za 1 u roku odgovornosti za nesaobraznost). Roba koja se šalje na servis poštom ili paketnom distribucijom mora biti propisno zapakovana u kartonsku ambalažu. Svi proizvodi koji su na ovaj način Prodavcu dostavljeni, a koji nisu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja samog proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane Prodavca, već će biti vraćeni pošiljaocu o njegovom trošku. Prodavac ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda i ambalaže koja nastanu u toku transporta na ili sa adrese Potrošača. Ukoliko je utvrđeno fizičko i mehaničko oštećenje robe za koju Prodavca ne odgovara, Prodavac u slučaju povraćaja novca, nije dužan da vrati pun iznos kupoprodajne cene, već će cenu umanjiti za procenat ili iznos koji odgovara procenjenom procentu ili iznosu umanjenja vrednosti robe usled oštećenja. Procenu će vršiti ovlašćena lica Prodavca (serviseri).

Saobraznost ne pokriva nedostatke, oštećenja i kvarove nastale nepravilnim i nestručnim rukovanjem proizvodom. U nepravilno rukovanje su uključeni i propusti poput spajanja uređaja na izvore energije koji nisu propisani uputstvom za rukovanje kao i korišćenje uređaja u nepredviđenim uslovima i prostorima. Pravo na saobraznost Potrošač gubi i u slučaju neovlašćenog popravljanja proizvoda kao i popravljanjem od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od strane Prodavca ili proizvođača.

Prodavac ne vrši instalaciju i montažu robe na adresi Potrošača i samim tim ne snosi nikakvu odgovornost za nesaobraznost robe koja je nastala zbog nepravilne instalacije ili montaže, osim ako je do pomenutog nesobraznosti došlo krivicom Prodavca.

Potrošač može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava iz usled nesaobraznosti robe ugovoru i prava po osnovu garancije, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, na način koji su opisane u obaveštenju o načinu i mestu primanja reklamacije.



INTER-PROGRES
tehnika napreduje. uključiti se.

Inter-Progres doo
Ulica Slobode 10, 11300 Smederevo
Telefon: 026/643-180
e-mail: office@inter-progres.rs
web: www.inter-progres.rs

PIB: 100968586
Matični broj: 07573197
Šifra delatnosti: 4743

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 30 dana, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Potrošača. S toga će Potrošač svoju saglasnost dati u najkraćem mogućem roku od momenta prijema odgovora Prodavca na reklamaciju, kako bi Prodavac mogao da reši reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje saglasnosti Potrošača smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih Prodavac nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Potrošača u zakonskom roku.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, koju će Potrošač dati u najkraćem mogućem roku. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Prodavac se obavezuje da će svaki proizvod koji je predat na servis, a čija reklamacija nije rešena u dogovorenom roku zameniti novim, istim ili odgovarajućim artiklom. Ukoliko Potrošač ne prihvati zamenu artikla za drugi odgovarajući, Potrošaču će biti vraćen iznos kupoprodajne cene.

Potrošač je dužan da popravljani proizvod preuzme najkasnije u roku od 30 dana od trenutka kada je dobio obaveštenje da može preuzeti proizvod sa servisa. Nakon isteka tog perioda Prodavac ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti predat na recikliranje.

Saobraznost se daje isključivo na ispravnost uređaja, a ne na njegovu funkcionalnost jer se podrazumeva da je Potrošač upoznat sa tehničkim karakteristikama proizvoda, pa se saobraznost odnosi na činjenicu da će izabrani proizvod zadovoljiti zahteve Potrošača u okviru deklariranih tehničkih mogućnosti propisanih od strane proizvođača. Saobraznost se ne odnosi na poslove održavanja proizvoda tj. čišćenje i sl. Od Potrošača se očekuje da kupljeni proizvod ne izlaže štetnim dejstvima.

Pravo na saobraznost nije moguće ostvariti ukoliko je do oštećenja ili kvara robe došlo usled transporta nakon isporuke, usled nepravilne montaže, usled nepravilnog održavanja, usled neispravnih električnih instalacija, nestabilnog napona ili usled strujnog udara ili udara groma, usled više sile (poplava, zemljotres, požar i sl.), usled nepravilnog korišćenja, usled nepridržavanja proizvođačkog uputstva i preporuka o upotrebi proizvoda, usled korišćenja neodgovarajućeg potrošnog materijala koji nije kupljen uz proizvod, usled bilo kakvog mehanickog oštećenja proizvoda koje je nastalo krivicom Potrošača ili trećeg lica za koje Prodavac ne odgovara, usled neovlašćenog popravljanja proizvoda od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od Prodavca ili proizvođača, ukoliko je proizvod vraćen bez fiskalnog računa ili drugog dokaza da je kupljen kod Prodavca. Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja kupljenog proizvoda ustanovi kompletnost i fizičku neoštećenost proizvoda koje preuzima. Naknadne reklamacije koje se odnose na kompletnost i fizičku neoštećenost neće biti prihvaćene.

Potrošač će sačuvati originalnu ambalažu kupljenog proizvoda i koristiti je pri svakom internom i eksternom transportu.

Pre nego što se obrati za tehničku pomoć, Potrošač će proveriti da li su obezbeđeni svi neophodni uslovi za nesmetan rad kupljenog proizvoda.