

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, uslovima postprodajnih usluga i garancija, o postojanju zakonske odgovornosti prodavca zbog nesaobraznosti robe ugovoru, o načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o metu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prav potrošača po osnovu saobraznosti. 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 umanjenje cene ili 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 umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- Nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom opšte niti u primerenom roku
- Ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako Prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku
- Opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene
- 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 poredjenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- Vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru
- Značaj saobraznosti u konkretnom slučaju
- Da li se saobraznost može otkloniti bez značajnih nepogodnosti za potrošača

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje 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. 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

saobraznosti raskinuo ugovor, od potrošača će tražiti 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.

Prodavac se obavezuje da će isporučiti robu sa kompletnom dokumentacijom i pripadajućom ambalažom tj. kompletnu kakva dobavljena od proizvođača, uvoznika ili distributera.

Da bi Potrošač ostvario prava na saobraznost dužan je, pri predaji robe Prodavcu, uz neispravan artikal priložiti dokumentaciju koja dolazi uz proizvod, (po mogućstvu neoštećenu ambalažu), original ili kopiju ugovora o prodaji i fiskalni račun ili slip, račun kojim se potvrđuje kupovina robe od Prodavca. Uz to je potrebno navesti detaljan opis oštećenja kako bi se olakšala provera neispravnosti od strane ovlašćenog lica Prodavca. Prodavac se obavezuje da Potrošaču obezbedi ovaj obrazac i popuni isti prilikom prijema robe na reklamaciju. Jedan primerak reversa zadržava Prodavac, a drugi Potrošač prilikom predaje proizvoda. 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 reklamacije. Roba koja se šalje na reklamaciju 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 ili mehaničko oštećenje robe za koju Prodavac ne odgovara, Prodavca 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 proizvoda.

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 upisani u obaveštenju o načinu i mestu primanja reklamacije.

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 obaveznih 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 produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kom će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, koju će potrošač dati u najkraćem mogućem roku. Produženje roka za rešavanje reklamacije moguće je samo jednom.

Prodavac se obavezuje da će svaki proizvod koji je predat na reklamaciju a čija reklamacija nije rešena u dogovorenom roku zameniti novim, istim ili sličnim 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 robe a ne na njegovu funkcionalnost jer se podrazumeva da je Potrošač upoznat sa karakteristikama proizvoda, pa se saobraznost odnosi na činjenicu da će izabrani proizvod zadovoljiti zahteve potrošača u okviru deklariranih mogućnosti propisanih od strane proizvođača. Saobraznost se ne odnosi na poslove održavanja proizvoda tj. čišćenje i sl..

Pravo na saobraznost nije moguće ostvariti ukoliko je do oštećenja ili kvar robe došlo usled transporta nakon isporuke, usled nepravilnog održavanja usled nepravilnog korišćenja, usled nepridržavanja proizvodjačkog uputstva i preporuka o upotrebi proizvoda, usled korišćenja neodgovarajućeg potrošnog materijala koji nije kupljen uz proizvod. Naknadne reklamacije koje se odnose na kompletnost i fizičku oštećenost neće biti prihvaćene .

Potrošaču se savetuje da sačuva originalnu ambalažu kupljenog proizvoda i koristi je pri savkom internom i eksternom transportu ali originalna ambalaža nije uslov za ostvarivanje njegovih prava.

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

Sve dodatne informacije vezane za servis Potrošač može dobiti pozivajući broj telefona +381 15 7274 456 svakog radnog dana od 08h do 17h i subotom od 08h do 15:30h ili slanje poruke na e-mail : polic-promet@mts.rs

Obrazac za odustanak od ugovora na daljinu u roku od 14 dana

PODACI O TRGOVCU

NAZIV	POLIĆ-PROMET D.O.O.
ADRESA	KARADJORDJEVA 53, 15305 DUVANIŠTE
ADRESA ZA PRIJEM OBRAZACA	KARADJORDJEVA 53, 15305 DUVANIŠTE
KONTAKT ZA PRIJEM OBRAZACA	TELEFON 015/7274456

PODACI O POTROŠAČU

IME I PREZIME	
ADRESA	
KONTAKT TELEFON ILI EMAIL ADRESA	
DATU ZALJUČENJA UGOVORA /PORUDŽBENICE	
TEKUĆI RAČUN POTROŠAČA ZA UPLATU SREDSTAVA	
DATU ISPORUKE ROBE KUPCU	
BROJ FISKALNOG ISEČKA	
DATUM PODNOŠENJA OBRASCA TRGOVCU	
RAZLOG ZBOG KOJEG SE ROBA VRAĆA(kupac može ali ne mora dea navede razlog)	

U slučaju odustanka od ugovora, potrošačima pravo na povraćaj novca ili na zamenu za drugi proizvod. Povrat sredstava će potrošači biti izvršen nakon što roba bude vraćena na navedenu adresu za prijem obrazaca. Trgovac ima pravo da odbije zahtev potrošača ukoliko utvrdi da roba nije u ispravnom stanju, zbog toga što je kupac robom neadekvatno ili nepravilno rukovao ili je ošteti. Povrat novca će potrošaču biti izvršen nakon što roba bude vraćena na navedenu adresu za prijem obrasca u potpunom originalnom pakovanju, neoštećena i bez vidljivih tragova korišćenja. Povrat sredstava potrošaču će se izvršiti na tekući račun koji je naveden u obrascu. Troškovi vraćanja robe padaju na teret kupca. Podaci koje potrošač priloži u ovom obrascu služe isključivo za evidentiranje izmena u prometu robe i POLIĆ-PROMET D.O.O. ih neće upotrebljavati u druge svrhe

Potpis kupca _____