

IZJAVA O SAOBRAZNOSTI

Zahvaljujemo Vam na kupovini proizvoda iz naše distribucije i nadamo se da ćete biti zadovoljni izborom. Molimo Vas da pre upotrebe proizvoda pažljivo pročitate tehničku dokumentaciju i da se prilikom upotrebe pridržavate priloženih uputstva.

REKLAMACIJE U SLUČAJU NESAOBRAZNOSTI PROIZVODA

U skladu sa članom 50 Zakona o zaštiti potrošača ("Sl.glasnik 62/14 i 6/2016) roba je saobrazna ako:

- odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model,
- ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora,
- ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste,
- po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru (član 52 Zakona o zaštiti potrošača), potrošač 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, na prvom mestu, može da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni popravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2 ovog člana nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca, potrošač može da zahteva umanjeње cene ili da izjavi da raskine ugovor.

Nesrazmerno opterećenje za trgovca u smislu stava 3 ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjeњem cene i raskidom ugovora stvara prethodne 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 neugodnosti 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. Svaka opravka ili zamena se mora izvršiti u primerenom roku i bez značajnijih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje ju je potrošač nabavio.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškovi rada, materijala, preuzimanja i isporuke snosi, trgovac.

Potrošač ima pravo da raskine ugovor ako ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako trgovac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku ili ako trgovac nije izvršio opravku ili zamenu bez značajnijih nepogodnosti za potrošača. Ako se saobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Prava navedena u stavu 1 ovog člana, ne utiču na pravo potrošača da zahteva od trgovca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu. 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.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovinu (kopiju računa, slip i sl.).

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

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 potrošača 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 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, 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.

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, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za reklamacija moguće je samo jednom.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti. Trgovac je dužan da Vam odmah, a najkasnije u roku od osam dana od prijema reklamacije odgovori na podneti zahtev i predloži rešavanje reklamacije u skladu sa važećim zakonom.

OSNOVNI PODACI O PROIZVODU (popunjava trgovac)

Naziv uređaja	
Oznaka uređaja (p/n)	
Serijski broj uređaja (s/n)	
Datum prodaje potrošaču	
Broj računa/fiskalnog isečka	
Potpis i pečat trgovca	

OBAVEZE POTROŠAČA

1. Da se pridržava priloženog uputstva za upotrebu i pravilnika o upotrebi proizvoda;
2. Da eksploataciju opreme vrši u skladu sa priloženim uputstvom za upotrebu, navedenim u pripadajućoj tehničkoj dokumentaciji;
3. Da obezbedi odgovarajuće uslove u kome će uređaj biti smešten:
 - a. Temperatura vazduha 10°C-40°C
 - b. Relativna vlažnost vazduha od 10 do 90% *
 - c. Zaštita od direktnog sunčevog zračenja
 - d. Zaštita od prašine i kondenzacije *
 - e. Zaštita od raznih vrsta elektromagnetnih zračenja. *
4. Da obezbedi stabilan izvor mrežnog napajanja (varijacije napona max. 10%, varijacije učestalosti max. 30%) *
5. Da obezbedi uzemljenu elektro instalaciju, da bi se izbegle razlike potencijala, naročito ako se radi o dislociranoj opremi, koja je povezana (LAN mreže, Unix/Xenix terminali i sl.) *
6. Da po mogućstvu sačuva i dostavi priloženu tehničku dokumentaciju u toku trajanja reklamacionog roka
7. Da instalaciju / servis poveri isključivo ovlašćenim licima kao i da pazi da ne ošteti kontrolnu nalepnicu. *

* Važi za tehničku robu

IZJAVA UVOZNIKA/DISTRIBUTERA

1. Proizvodi imaju propisane, odnosno deklarisanе karakteristike kvaliteta;
2. Proizvod će ispravno funkcionisati ako se korisnik pridržava uputstava iz priložene tehničke dokumentacije;
3. Trgovac je dužan da vodi računa o ispravno popunjavanju i overi Osnovnih podataka o proizvodu iz ovog lista;
4. Proizvođači definišu kao potrošni materijal proizvode/delove proizvoda kao što su toneri, ketridži, glave ink jet štampača, valjci za povlačenje, mehanizam za transport papira, baterije i sve ostalo slično navedenom, a shodno izjavi proizvođača.