

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 servisera proizvođača. Opis kvara, serijski broj, naziv artikla, proizvođač artikla, oznaka modela itd. unose se u za to predviđen obrazac (revers). Prodavac se obavezuje da Kupcu obezbedi ovaj obrazac i popuni isti prilikom prijema robe na servis. Jedan primerak reversa zadržava Prodavac, a drugi Kupac prilikom predaje proizvoda na servis. Kupac je dužan da prilikom preuzimanja proizvoda sa reklamacije donese i preda revers odgovornom licu Prodavca u maloprodajnom objektu. U suprotnom, Kupac 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).

Ukoliko Prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom Kupca prilikom njenog izjavljivanja, nije dužan da postupi na način predviđen članom 55 stav 7. i stav 9. Zakona o zaštiti potrošača.

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 priznati 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 Kupca.

Ukoliko je utvrđeno fizičko i mehaničko oštećenje robe za koju Prodavac 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 Kupac gubi i u slučaju neovlašćenog popravljivanja proizvoda kao i popravljivanjem od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od strane Prodavca ili proizvođača. Prodavac ne preuzima nikakvu odgovornost za podatke na računaru, hard disku ili bilo kom drugom uređaju koji služi za smeštanje podataka.

Član 5.

Kupac može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava usled nesaobraznosti robe ugovoru i prava po osnovu garancije, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, na sledeće načine:

1. Usmeno na adresi Prodavca: Požarevac, Milene Pavlović Barili 4, lokal 1B
2. Telefonom na broj: 012/722 7111
3. Pisanim putem, na adresu Prodavca: Požarevac, Milene Pavlović Barili 4, lokal 1B

4. Elektronskim putem, na elektronsku (email) adresu Prodavca: tehnomarketpozarevac@gmail.com odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Kupac može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava iz garancije u roku u kome je predviđena odgovornost Prodavca po osnovu nesaobraznosti, a posle isteka tog roka reklamacija se izjavljuje izdavaocu garancije.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Kupca o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. 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 Kupca. S toga će Kupac svoju saglasnost dati u roku od 3 dana od momenta prijema odgovora Prodavca na reklamaciju, kako bi Prodavac mogao da reši reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje saglasnosti Kupca smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih Prodavac nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u zakonskom roku, odnosno ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Prodavca o načinu rešavanja reklamacije.

Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor Prodavca i počinje da teče kada Prodavac primi izjašnjenje Kupca. Nakon što istekne prekid od maksimalno 3 dana rok za rešavanje reklamacije se nastavlja i u isti se uračunava vreme koje je proteklo pre prekida.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Kupca i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, koju će Kupac dati u najkraćem mogućem roku. Produžavanje roka za rešavanje reklamacije 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 Kupac ne prihvati zamenu artikla za drugi odgovarajući, Kupcu će biti vraćen iznos kupoprodajne cene.

Kupac je dužan da popravljeni 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.

Član 6.

Ukoliko se proizvodi kupuju na daljinu (npr. preko internet sajta Prodavca) Kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova vraćanja robe, koje u ovom slučaju snosi Kupac. Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Kada Kupac jednom porudžbenicom naruči više vrsta robe koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo dospeo u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Rok iz ovog stava ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Kupac ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak). Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata Prodavcu u roku iz stava 1. ovog člana. Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Prodavcu. Ako Prodavac omogući Kupcu da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Prodavac će u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe, predati Kupcu u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa obrazac za odustanak i primerak potpisanog ugovora.

Obaveštenje Kupcu iz člana 27. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača (adresa poslovanja Prodavca, adresa, broj faksa i adresa elektronske pošte Prodavca na koju Kupac može da izjavi reklamaciju i cena robe) nalazi se u tekstu ovog ugovora.

Protekom roka iz stava 1. ovog člana prestaje pravo Kupca na odustanak od ugovora.

Prodavac je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da Kupcu bez odlaganja vrati iznos koji je Kupac platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Prodavac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok Kupac ne dostavi dokaz da je poslao robu Prodavcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo. Kupac je dužan da vrati robu Prodavcu ili licu ovlašćenom od strane Prodavca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe. Kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Kupac će proizvod vratiti u neoštećenju originalnoj ambalaži, sa svom pripadajućom dokumentacijom koja se nalazi u originalnom pakovanju i u istom stanju u kakvom je i isporučen, bez ikakvih mehaničkih ili bilo kakvih drugih oštećenja.

Kupac nema pravo da odustane od ugovora u slučaju: 1) isporuke robe ili pružanja usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje Prodavac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak; 2) isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima Kupca ili jasno personalizovane; 3) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je oštećena nakon isporuke; 4) isporuke zapečaćene robe, zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su oštećeni nakon isporuke; 5) isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom; 6) isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti Kupca i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.

Ovim Ugovorom Kupac daje izričitu saglasnost isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa i potvrđuje da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.

Član 7.

Saobraznost se daje isključivo na ispravnost uređaja a ne na njegovu funkcionalnost jer se podrazumeva da je Kupac upoznat sa tehničkim karakteristikama proizvoda, pa se saobraznost odnosi na činjenicu da će izabrani proizvod zadovoljiti zahteve Kupca u okviru deklariranih tehničkih mogućnosti propisanih od strane proizvođača. Saobraznost se ne odnosi na poslove održavanja proizvoda tj. čišćenje i sl. Od Kupca se očekuje da kupljeni proizvod ne izlaže štetnim dejstvima (duvanski dim, ekstremno prašnjave prostorije, ekstremno hladne ili ekstremno tople prostorije i sl.). Sve eventualne nepravilnosti prouzrokovane ovakvim tretmanom robe će se otklanjati isključivo na teret Kupca po važećem cenovniku servisnih usluga.

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 mehaničkog oštećenja proizvoda koje je nastalo krivicom Kupca 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.

Kupac 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.

Kupac će po mogućnosti sačuvati originalnu ambalažu kupljenog proizvoda i koristiti je pri svakom internom i eksternom transportu.

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

Softver koji je isporučen uz računar ili uređaj ne potpada pod uslove saobraznosti u slučaju nestručnog i neadekvatnog rukovanja istim.

Sve dodatne informacije vezane za servis Kupac može dobiti pozivom na telefon 012/722 7111 ili slanjem poruke na e-mail: tehnomarketpozarevac@gmail.com ili putem sajta www.tehno-market.rs.

NAPOMENA:

U slučaju zakonske saobraznosti za kupljene proizvode dužina trajanja se ne naznačava.

Za proizvode koji imaju duži vremenski period od zakonom predviđene saobraznosti, potrošaču se izdaje garantni list davaoca garancije (proizvođača ili uvoznika).

Dobijanjem ovog Ugovora na daljinu smatra se da je potrošač upoznat i saglasan sa svime što u istoj piše.

Kupac:

potpis

Za Prodavca:

potpis