

## 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. 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 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 umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, 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, javlja se ako u poredenju 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 nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se poste prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

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 umanjenjem 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 nadoknadi svaku štetu koju mu je time prouzrokovao.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe po 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 to jest, 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 radun (ili slip) kojim se potvrđuje kupovina robe od prodavca.

Uz to je potrebno navesti detaljan opis kvara

Opis kvara, serijski broj, naziv artikla, proizvođač artikla, oznaka modela itd. unose se u za to predviđen obrazac. Prodavac se obavezuje da potrošaču obezbedi ovaj obrazac i popuni isti prilikom prijema robe na servis. Jedan primerak obrasca zadržava prodavac, a drugi potrošač prilikom predaje proizvoda za servis. Potrošač može poslati prodavcu uređaj kurirskom službom (angažovanom od prodavca) i kao dokaz o predaji istog imaće dokument od prevoznika a po prijemu i pregledu uređaja dobiće broj reklamacije (broj reversa) sms porukom ili na e-mail adresu. Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja proizvoda sa reklamacije potpše ovlašćenom licu (kurirskoj službi) prijem uređaja.

Sva roba koja se šalje na servis poštom ili paketnom distribucijom mora biti propisno zapakovana u odgovarajuću 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 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 prodavcu, u 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 pomenute nesaobraznosti došlo krivicom prodavca.

Potrošač 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 način koji su opisane 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 ce potrošač svoju saglasnost dati u najkrćem 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 smatra 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 to rešiti kao i da dobije njegovu saglasnost, koju će potrošač dati u najkraćem mogućem roku. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

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 uredaja, 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.

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 proizvodjačkog 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 potrošača ili trećeg lica za koje prodavac ne odgovara, usled neovlašćenog popravljavanja proizvoda od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od prodavca ili proizvodjača, 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 nepravilnost 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.