

# SAOBRAZNOST I REKLAMACIJE

## Saobraznost

Trgovac je pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun. Prodavac je, trgovac sa kojim je Potrošač zaključio ugovor o prodaji robe, odnosno pružanju usluge. Potrošač je fizičko lice koje na tržištu, pribavlja istu robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili komercijalnoj delatnosti.

Zakonom o zaštiti potrošača Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 24 meseca od kupovine robe. Za robu čiji je period saobraznosti duži od 24 meseca, Trgovac je dužan da izda garantni list dobavljača. Trgovac je dužan da u slučaju nesaobraznosti robe o svom trošku obezbedi servisiranje iste. Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje od strane Trgovca kupac gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja uređajem i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu, kao i u slučaju da su vršene bilo kakve popravke ili pokušaji popravki od strane neovlašćenih lica.

U skladu sa zakonom o zaštiti potrošača dužni smo da obavestimo Potrošača o rokovima tj. trajanju saobraznosti na :

- **POTROŠNI MATERIJAL (BATERIJE ZA PUNJIVE PANIK LAMPE) - 3 MESECA**
- **POTROŠNI MATERIJAL (ADAPTERI, PUNJAČI) - 6 MESECI**

(iz razloga što potrošni materijali i ona vrsta robe koja po svojoj prirodi i svojstvima ne može trajati dve godine iz razloga što su baterije-svakodnevno izloženi mehaničkim uticajima i varijacijama električnog napona zbog čega se smatra da je to razuman rok za trajanje saobraznosti.

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. Po isteku roka od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, nesaobraznost robe dokazuje Potrošač (shodno članu 16 Zakona). Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna ( Član 52).

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

1. je postojala u trenutku prelaska rizika na Potrošača, bez obzira da li je za tu nesaobraznost Prodavac znao,
2. se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na Potrošača,
3. je Potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

## OBAVEZE POTROŠAČA (Potrošač je dužan):

1. Da prilikom preuzimanja robe ustanovi njegovu kompletnost i fizičku neoštećenost, jer se naknadne reklamacije toga tipa neće uvažiti.
2. Da se striktno pridržava uputstva za upotrebu i održavanje robe i odredbi ove izjave.
3. Da obezbedi odgovarajuće ambijentalne uslove i strujno napajanje u skladu sa specifikacijom proizvođača.
4. Da se pre prve upotrebe upozna sa uslovima ove Ugovorne izjave.
5. Da prilikom reklamacije robe obavezno priloži: originalni fiskalni račun i originalnu overenu reklamacionu izjavu. Svi navedeni dokumenti moraju biti popunjeni i propisno overeni.
6. U slučaju zamene robe ili povraćaja plaćenog iznosa, Potrošač je dužan da dostavi kompletnu originalnu ambalažu, prateće originalne dodatke i originalnu dokumentaciju.

U slučaju da nešto od navedenog nedostaje, u slučaju zamene robe, zadržaće se nedostajući deo iz kompleta nove robe.

## ODGOVORNOSTI ZA SAOBRAZNOST I SAOBRAZNOSTI NE PODLEŽU KVAROVI NASTALI ZBOG:

- Neadekvatne instalacije, nestručnog rukovanja ili neadekvatnog održavanja,
- Mehaničkog hemijskog ili bilo kakvog drugog oštećenja nastalog nakon kupovine robe, (Član 49, prelazak rizika na Potrošača)
- Varijacija u naponu električne mreže, udara groma i pratećih pojava, više sile, elementarnih nepogoda,
- Preteranim radnim opterećenjem,
- Uticaja: vlage, vode, toplote, vibracija, prašine, ekstremnih uslova spoljne sredine i slično,
- Trošenja delova robe koji su po svojoj prirodi takvi da se uoptrebom troše,
- Sve eventualne nepravilnosti prouzrokovane ovakvim tretmanom robe će se otklanjati isključivo na teret Potrošača po važećem cenovniku servisnih usluga.

## REKLAMACIJA I POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE:

1) Da bi Potrošač ostvario pravo na saobraznost dužan je da pri predaji robe Prodavcu na servis, uz neispravan artikal priloži dokumentaciju koja dolazi uz proizvod, po mogućstvu neoštećenu ambalažu, original ili kopiju ovog 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 ovlašćenog servisera.

2) Prodavac je dužan da bez odlaganja a najkasnije u roku od 8 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 15 dana tj. do 30 dana za tehničku robu od dana podnošenja reklamacije.

## GUBITAK PRAVA POTROŠAČA:

Nastaje ukoliko se utvrdi:

- Zloupotreba ili pogrešna primena, uključujući ali ne ograničavajući se na korišćenje proizvoda osim za ispravnu svrhu ili onu koja nije u skladu sa uputstvima o održavanju i korišćenju od strane proizvođača
- Da je na reklamiranoj robi vršena neovlašćena servisna intervencija
- Ukoliko se utvrdi da se Potrošač nije pridržavao obaveza iz poglavlja Obaveze Potrošača
- Ukoliko je utvrđeno fizičko ili mehaničko oštećenje od strane Potrošača

Kupac prijemom ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Prodavca upoznat o osnovnim obeležjima robe (proizvoda) koju kupuje, o ceni načinu plaćanja, načinu i roku isporuke i načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, o funkcionalnosti robe, o uslovima postprodajnih usluga i dužini trajanja saobraznosti, o postojanju zakonske odgovornosti Prodavca zbog nesaobraznosti robe ugovoru, o načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i o uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava Potrošača po osnovu saobraznosti.

Otklanjanje nesaobraznosti posle isteka zakonskog roka.

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe (2 godine), potrošač je sam odgovoran za slanje robe na servis. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke.

### Servis i reklamacije

Prijavu reklamacija, kao i stručnu pomoć za naše proizvode možete prijaviti/zatražiti slanjem e-maila na [servis@matejic.rs](mailto:servis@matejic.rs) ili pozivom na telefon 063/491-890.

### Radno vreme servisa:

Ponedeljak ~ petak: 7:30-16:00h

Subota: 8:00-14:00h