

SAOBRAZNOST I REKLAMACIJA

Ovaj deo Uslova poslovanja se odnosi na situaciju kada roba Kupcu nije stigla u ispravnom stanju. Ukoliko je roba u ispravnom stanju, ali želite da zamenite za drugi proizvod, vidite ZAMENA PROIZVODA Ukoliko je roba u ispravnom stanju, ali kao Potrošač želite da je vratite, vidite PRAVO NA ODUSTANAK..

1. REKLAMACIJE NA OŠTEĆENJE NASTALO U TRANSPORTU

Prilikom isporuke Kupac je dužan da dobro pogleda ambalažu. U slučaju da je ambalaža oštećena, Kupac dostavljaču treba da skrenete pažnju na oštećenje ambalaže. Ukoliko ima vidljivih tragova oštećenja na samoj ambalaži odnosno pakovanju Kupac treba da zamoli dostavljača da sačeka da se proverí i da li je sam sadržaj isporuke oštećen. U slučaju da je oštećen sam sadržaj isporuke Potrošač treba da zatraži da se sadržaj isporuke vrati u STR Detelina.

Krajnji rok za prijavu reklamacija na oštećenje u transportu je 24h. Ukoliko primetite oštećenje, molimo Vas da odmah pošaljete fotografije proizvoda i ambalaže na strdetelina@neobee.net zajedno sa informacijama o vremenu kada je izvršena dostava, i broju računa-otpremnice po kome ste kupili proizvod.

2. REKLAMACIJE U POGLEDU NESAOBRAZNOSTI PROIZVODA

Ukoliko kupovinu vrši Kupac kao Potrošač primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača (čl. 50. do 53.).

Ukoliko kupovinu vrši Kupac kao pravno lice, u pogledu saobraznosti primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima koje se odnose na odgovornost prodavca za materijalne nedostatke na stvari. U skladu sa odredbama navedenog zakona, Kupac pravno lice dužan je da kupljenu stvar pregleda i da o vidljivim nedostacima odmah, bez odlaganja obavesti Detelinu uz priloženi račun za kupljenu robu. U suprotnom Kupac gubi pravo na zaštitu od fizičkih nedostataka na stvari koje se mogu uočiti uobičajenim pregledom. U slučaju da stvar ima nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom

preuzimanja stvari (skriveni nedostatak), Kupac je dužan da o tom nedostatku obavesti Wurth odmah nakon što je otkrio skriveni nedostatak, uz priloženi račun za kupljenu robu slanjem obaveštenja u pisanoj formi. Ako Kupac ne obavesti blagovremeno Detelinu o skrivenom nedostatku na stvari, gubi pravo na pravnu zaštitu. Detelina ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto protekne 6 (šest) meseci od predaje stvari kupcu, izuzev ako Detelina za tu vrstu robe nije Kupcu dao Garanciju u smislu odredaba odeljka,

U svakom slučaju, troškovi kontrole saobraznosti proizvoda, deklariranih tehničkih karakteristika, zdravstvene ispravnosti ili kontrole usaglašenosti proizvoda sa standardima, koji se obavljaju u ispitnim laboratorijama, odnosno od strane trećih lica, na zahtev Kupca (nezavisno da li je pravno lice ili Potrošač), padaju na teret Kupca, osim ukoliko se kontrolom ustanovi da je nedostatak posledica greške u materijalu i/ili posledica greške u proizvodnji.

3. POSEBNA PRAVA POTROŠAČA

3.1. Šta znači saobraznost?

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- 1) ako odgovara opisu koji smo Vam dali;
- 2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Potrošač nabavlja, a koja je nama bila poznata;
- 3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 4) ako 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.

Ukoliko smatrate da neki od ovih uslova nije ispunjen, možete izjaviti reklamaciju.

Ipak, treba imati u vidu da reklamacija neće biti uspešna u slučaju neadekvatnog rukovanja proizvodom i njegovim korišćenjem, koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu ili u skladu sa njegovom namenom, kao i u slučaju da su vršene bilo kakve popravke ili pokušaji popravki od strane neovlašćenih lica. 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.

3.2. U kom roku Potrošač može izjaviti reklamaciju?

Detelina je odgovorna za nesaobraznost robe prema Potrošaču u roku od dve godine od dana isporuke.

Ovaj rok može biti duži ukoliko za određeni proizvod postoji posebna garancija, u kom slučaju Vam dostavljamo garantni list,

3.3. Postupak izjavljivanja reklamacije

Ukoliko smatrate da je proizvod nesaobrazan i želite da izjavite reklamaciju, potrebno je da zahtev za reklamaciju dostavite poštom na adresu Šumaijska 61, Zrenjanin, odnosno elektronskom poštom na adresu strdetelina@neobee.net sa naznakom: Reklamacija ili pozivom na broj telefona 063/524-037

Prilikom podnošenja zahteva za reklamaciju Potrošač je dužan da:

1. Dostavi reklamirani proizvod,
2. Dostavi dokaz o kupovini – račun-otpremnicu ili drugi dokaz kojim se potvrđuje kupovina robe,
3. Dostavi popunjen reklamacioni list,

Ukoliko reklamaciju izjavljujete putem elektronske pošte, dužni ste da nam najkasnije narednog radnog dana pošaljete artikal koji reklamirate. **Nećemo biti u mogućnosti da odlučimo o osnovanosti Vaše reklamacije pre nego što nam reklamirani artikal bude dostavljen.**

Ukoliko imate bilo kakvo pitanje oko toka Vaše reklamacije ili Vam je potrebno bilo kakvo dodatno objašnjenje, možete da nas kontaktirate mejlom na adresu strdetelina@neobee.net ili telefonom na 063/524-037.

3.4. Postupak rešavanja reklamacije

Reklamacioni postupak pokrećete popunjavanjem reklamacionog lista,. U obrazac reklamacionog lista obavezno upisujete:

- svoje ime i prezime
- adresu, broj telefona i e-mail adresu
- broj artikla i količinu

- kratak opis reklamirane nesaobraznosti
- datum prijema robe (datum prelaska rizika na potrošača)
- datum kupovine
- broj računa
- cenu po kojoj je reklamirana roba kupljena
- potpis.

Potpisom na Reklamacionom listu, potvrđujete da su podaci koje ste uneli tačni, a posebno podaci o Vašoj adresi na koju prodavac treba da dostavi pisani odgovor na izjavljenu reklamaciju. Potpisom na reklamacionom listu takođe potvrđujete da ste saglasni da Vam prodavac potvrdu o prijemu reklamacionog lista i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu za prijem elektronske pošte navedene u reklamacionom listu.

Elektronskim putem ćemo Vam na adresu za prijem elektronske pošte navedene u reklamacionom listu dostaviti potvrdu o prijemu Vašeg reklamacionog lista.

Nakon što primimo Vaš Zahtev za reklamaciju, odgovorićemo Vam najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, elektronskim putem sa odgovorom. Obavestićemo Vas da li prihvatamo reklamaciju, izjasnićemo se o Vašem zahtevu i dati konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kao datum od koga se računa rok za odgovor na Vašu reklamaciju u skladu sa odredbom čl. 56 st. 7 Zakona o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada primimo Vašu pošiljku na adresu navedenu u tački 3.3. ovih Uslova.

Rok neće biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.

Detelina je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko smo dobili Vašu prethodnu saglasnost. Stoga Vas molimo da svoju saglasnost date u najkraćem mogućem roku od momenta prijema našeg odgovora na reklamaciju, kako bi Detelina mogla da reši reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje Vaše saglasnosti smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih Detelina nije u mogućnosti da udovolji Vašem zahtevu u zakonskom roku.

Ukoliko iz objektivnih razloga nismo u mogućnosti da udovoljimo Vašem zahtevu u roku koji je dogovoren, obavestićemo Vas o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i navesti rok u kome ćemo je rešiti, uz Vašu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Kupcu će Prodavac dostaviti popravljani proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod.

Ukoliko Vas dostavljač ne pronađe na dostavnoj adresi, dostavna služba Vas kontaktira i dogovara novi termin dostave.

Ukoliko nakon toga dostavljanje reklamirane robe bude i dalje onemogućeno krivicom Kupca, odnosno osobe koja je naznačena prilikom unošenja informacija o dostavi, roba će biti vraćena u sedište Prodavca. Nakon isteka perioda od 10 radnih dana Detelina ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti predat na recikliranje, odnosno rashodovan.

O osnovanosti reklamacije odlučuje nadležno lice u Detelina. Ukoliko nadležno lice bude smatralo da reklamacija nije osnovana, obrazuje se tročlana Komisija za rešavanje reklamacija, koja donosi konačnu odluku, a koja se u prethodno navedenom roku saopštava Potrošaču.

3.5. Dostavljanje robe na reklamaciju/servisiranje

Roba koju šaljete na servis poštom ili paketnom distribucijom mora biti propisno zapakovana u kartonsku ambalažu. Svi proizvodi koji su nam na ovaj način 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 Detelina, već će Vam biti vraćeni o Vašem trošku. Detelina ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda i ambalaže koja nastanu u toku transporta na ili sa Vaše adrese.

Ukoliko je utvrđeno fizičko i mehaničko oštećenje robe za koju Wurth ne odgovara, u slučaju povraćaja novca, nismo dužni da vratimo pun iznos kupoprodajne cene, već ćemo cenu umanjiti za procenat ili iznos koji odgovara procenjenom procentu ili iznosu umanjenja vrednosti robe usled oštećenja. Procenu će vršiti ovlašćena lica Detelina (serviseri).

3.6. Prava Potrošača po osnovu reklamacije

U slučaju osnovanosti reklamacije, Potrošač ima pravo da traži od kompanije Wurth da o svom trošku obezbedi servisiranje. Osim toga Potrošač ima pravo na:

a. Zamenu kupljenog proizvoda sa nedostatkom za nov, ispravan proizvod;

b. Umanjenje cene ili vraćanja uplaćenog iznosa prema priloženom računu, u slučaju kada otklanjanje nesaobraznosti nije moguće.

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće opravkom ili zamenom, imate pravo da zahtevate odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- Nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- Ne možete da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako nismo izvršili opravku ili zamenu u primerenom roku;
- Opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za Vas zbog prirode robe i njene namene;
- Otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Wurth.

Nesrazmerno opterećenje za Detelinu u smislu stava 2. tačka 4. ovog odeljka, javlja se ako u poređenju sa umanjem 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 značajnijih nepogodnosti za Vas.

Imate pravo da zahtevate zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskinete ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz Vašu izričitu saglasnost.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je nabavljate, opravka ili zamena robe mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za Vas i uz Vašu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Vas, imate pravo da birate između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavite da raskidate ugovor, a otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz Vašu izričitu saglasnost.

Ne možete da raskinete ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Molimo Vas da ne zloupotrebjavate svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, bićete dužni da nam naknadite štetu koju nam time prouzrokuje. Detelina će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju ste istakli i ako utvrdimo da ste i pored nepostojanja nesaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuli ugovor, Detelina će tražiti naknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

Postupak ukoliko je doneta odluka da se uvaži reklamacija:

- Potrošaču se šalje obaveštenje, pisanim putem ili putem e-maila u kome se obaveštava da je reklamacija usvojena.
- Ukoliko se potrošač opredelio za popravku kupljenog proizvoda, Potrošaču se šalje popravljani proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod.
- Ukoliko se Potrošač opredelio za zamenu reklamiranog proizvoda drugim istovetnim ili sličnim proizvodom, Potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što Potrošač obavesti Wurth pisanim putem o svom izboru, nakon što mu je dostavljeno obaveštenje o usvojenoj reklamaciji.
- Ukoliko se potrošač opredelio za raskid ugovora, Potrošaču se vraća novac koji je platio za reklamirani proizvod. Povrat novca Potrošaču izvršiće se uplatom na tekući račun Potrošača u roku od 15 dana od dana reklamacije.

Postupak ukoliko je doneta odluka da se ne uvaži reklamacija:

- Potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to.
- Smatraće se da je Potrošač uredno obavešten o podnetoj reklamaciji u skladu čl. 56. st. 7. Zakona o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručjenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usled činjenice da Potrošač ne živi na adresi koju je naveo u potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznata adresa) ili usled činjenice da odbija prijem pošiljke.

3.7. Servisiranje posle isteka roka za saobraznost

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe (2 godine) odnosno garantnog roka (ukoliko postoji garancija), **Potrošač je sam odgovoran za slanje robe na servis - popravku i snosi troškove slanja**, primanja robe i popravke. Detelina će rado izaći u susret Potrošačima i pomoći im oko informacija o servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.

4. GARANCIJA

Za pojedine vrste robe Detelina izdaje garanciju. Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Kod robe koja je snabdevena garancijama važe garantni rokovi koji su naznačeni u samim garancijama – garantnim listovima, pri čemu garancije ne isključuju niti utiču na prava kupca u vezi sa saobraznošću robe sa kupoprodajnim ugovorom.

Ako je Detelina Kupcu dala garanciju za ispravnost robe u toku određenog vremena, Kupac može, u slučaju da roba nije ispravna, zatražiti popravku u razumnom roku, te ako Detelina to ne izvrši, zatražiti zamenu neispravnog proizvoda. Kupac je ovlašćen, samo sa garantnim listom koji je obio pri kupovini i sa originalnim računom, da istakne svoja prava na osnovu garancije. Popravka ili zamena moraju biti izvršeni u razumnom roku, a u protivnom Kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cene. Detelina će nastojati da izvrši popravku ili zamenu u najkraćem mogućem roku.

Garancija važi u sledećim slučajevima:

1. Ako je uz reklamirani proizvod u garantnom roku priložen originalni račun o kupovini i garantni list.
2. Ako su nedostaci na proizvodu nastali u garantnom roku posledica greške u materijalu od koga je proizvod izrađen i/ili kao posledica greške u postupku proizvodnje.
3. Ako je proizvod reklamiran u garantnom roku koji počinje da teče od datuma kupovine reklamiranog proizvoda odnosno datuma navedenog na računu.

Garancijom nisu pokriveni nedostaci na proizvodu koji su nastali u sledećim slučajevima:

1. **Ako proizvod nije pušten u rad, korišćen i održavan u skladu sa uputstvom o rukovanju** (važi za proizvode uz koje se dostavlja uputstvo za rukovanje).
2. **Upotrebom proizvoda u svrhe za koje proizvod nije namenjen** (npr. upotreba vodoinstalaterskih klješta „papagajki“ u autoservisima za otpuštanje holendera na kočionim instalacijama, upotreba odvijača i bičeva sa PH prihvatom na vijcima sa PZ prihvatom i obrnuto, upotreba standardnih nasadnih ključeva na pneumatskim alatima, upotreba električne brusilice kao polir mašine, upotreba rezne ploče za brušenje, upotreba moment ključa za početno otpuštanje i sl.).
3. **Usled nepravilne upotrebe proizvoda** (npr. upotreba račni za početna otpuštanja ili završna zatezanja vijaka, upotreba čekića pri radu sa odvijačem bez metalne (udarne) kugle, upotreba pneumatskog alata na instalaciji bez pripremljene grupe, upotreba aparata za zavarivanje na agregatu malog kapaciteta i bez zaštite od prednapona, upotreba zaptivnih masa i lepkova na neočišćenim ili neodmašćenim ili površinama i sl.).
4. **Usled upotrebe prekomerne sile** (npr. upotreba produžne cevi na ključu za točkove radi povećanja sile odvijanja, upotreba čekića na sečicama radi povećanja sile sečenja, upotreba čekića na nasadnom ključu radi lakšeg otpuštanja vijaka, povećanje pritiska na bušilicu ili brusilicu radi bržeg bušenja ili sečenja i sl.).
5. **Usled prirodnog habanja proizvoda nastalog kod dugotrajne pravilne upotrebe** - ovim su obuhvaćena oštećenja nastala kao posledica prirodnog habanja materijala od koga je proizveden artikal usled dugotrajne pravilne upotrebe (npr. izlizan prihvati odvijača, istupljeni rezni deo sečica ili nazubljenog prihvata klješta, ili istrošenosti potrošnih delova kao što su grafitne četkice i kuglični ležajevi, pokidani električni kablovi, lopatice pneumatskih alata, zaptivke, priključci za vazduh, oštećene stezne glave – futeri, pedovi – nosači, paknovi klešta za pop nitne, delovi mehanizma račne i drugi.).
6. **Kod bilo kakvih prepravki alata radi prolagođavanja drugoj nameni** (napr. brušenje odvijača radi pravljenja šila, sečenje ili savijanje viljuškastog ključa radi lakše primene na teško dostupnim mestima i sl).

7. Kod neovlašćenih popravki alata, nepoštavanja servisnih intervala kontrolnih servisa i upotrebe neoriginalnih rezervnih delova.