Saobraznost i reklamacija

Ovaj dio 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 uslove poslovanja. Ukoliko je roba u ispravnom stanju, ali kao Potrošač želite da je vratite, vidite uslove poslovanja.

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 provjeri 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 kompaniji Mreža d.o.o.

Krajnji rok za prijavu reklamacija na oštećenje u transportu je 24h. Ukoliko primijetite oštećenje, molimo Vas da odmah pošaljete fotografije proizvoda i ambalaže na info@foerch.me 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 (u smislu odeljka 1 Uslova poslovanja), primjenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača i odredbe odeljka iz Uslova poslovanja

Ukoliko kupovinu vrši Kupac kao pravno lice, u pogledu saobraznosti primjenjuju 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 obavijesti Mreža d.o.o. 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 Mreža d.o.o. odmah nakon što je otkrio skriveni nedostatak, uz priloženi račun za kupljenu robu slanjem obavještenja u pisanoj formi. Ako Kupac ne obavijesti blagovremeno Mreža d.o.o. o skrivenom nedostatku na stvari, gubi pravo na pravnu zaštitu. Mreža d.o.o. ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto protekne 6 (šest) mjeseci od predaje stvari kupcu, izuzev ako Mreža d.o.o. za tu vrstu robe nije Kupcu dao Garanciju u smislu odredaba odeljka vezanih za garanciju.

U svakom slučaju, troškovi kontrole saobraznosti proizvoda, deklarisanih tehničkih karakteristika, zdravstvene ispravnosti ili kontrole usaglašenosti proizvoda sa standardima, koji se obavljaju u ispitnim laboratorijama, odnosno od strane trećih lica, na zahtjev 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 namjenom, 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?

Mreža d.o.o. je odgovorna za nesaobraznost robe prema Potrošaču u roku od dvije godine od dana isporuke. Ovaj rok može biti duži ukoliko za određeni proizvod postoji posebna garancija, u kom slučaju Vam dostavljamo garantni list. Više o garancijama vidjeti odeljak garancije.

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 Piperska 24 Podgorica, odnosno elektronskom poštom na adresu info@foerch.me sa naznakom: Reklamacija ili pozivom na broj telefona 020272953

Prilikom podnošenja zahtjeva 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, koji je možete preuzeti na našem sajtu Podatke koje unosite u reklamacioni list možete naći u narednom odeljku.

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 prije 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 info@foerch.me ili telefonom na 020272953.

3.4. Postupak rešavanja reklamacije

Reklamacioni postupak pokrećete popunjavanjem reklamacionog lista koji je moguće preuzeti na našem sajtu 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
• cijenu po kojoj je reklamirana roba kupljena
• potpis.

Potpisom na Reklamacionom listu, potvrđujete da su podaci koje ste unijeli 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 Zahtjev 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 zahtjevu i dati konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kao datum od koga se računa rok za odgovor na Vašu reklamaciju u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (datum podnošenja reklamacije), uzima se datum kada primimo Vašu pošiljku na adresu.

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

Mreža d.o.o. je dužna 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 Mreža d.o.o. mogla da riješi reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje Vaše saglasnosti smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih Mreža d.o.o. nije u mogućnosti da udovolji Vašem zahtjevu u zakonskom roku.

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

Kupcu će Prodavac dostaviti popravljeni 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 sejdište Prodavca. Nakon isteka perioda od 10 radnih dana Mreža d.o.o. ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti predat na recikliranje, odnoso rashodovan.

O osnovanosti reklamacije odlučuje nadležno lice u kompaniji Mreža d.o.o. 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 nijesu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja samog proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane kompanije Mreža d.o.o, već će Vam biti vraćeni o Vašem trošku. Mreža d.o.o. 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 Mreža d.o.o. ne odgovara, u slučaju povraćaja novca, niijsmo dužni da vratimo pun iznos kupoprodajne cijene, već ćemo cijenu umanjiti za procenat ili iznos koji odgovara procijenjenom procentu ili iznosu umanjenja vrijednosti robe usled oštećenja. Procenu će vršiti ovlašćena lica kompanije Mreža d.o.o. (serviseri).

3.6. Prava Potrošača po osnovu reklamacije

U slučaju osnovanosti reklamacije, Potrošač ima pravo da traži od kompanije Mreža d.o.o. da o svom trošku obezbijedi servisiranje. Osim toga Potrošač ima pravo na:
a. Zamjenu kupljenog proizvoda sa nedostatkom za nov, ispravan proizvod;
b. Umanjenje cijene ili vraćanja uplaćenog iznosa prema priloženom računu, u slučaju kada otklanjanje nesaobraznosti nije moguće.

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće opravkom ili zamjenom, imate pravo da zahtijevate odgovarajuće umanjenje cijene ili raskid ugovora ako:
• Nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamjenom uopšte niti u primjerenom roku;
• Ne možete da ostvari pravo na opravku ili zamjenu, odnosno ako niijsmo izvršili opravku ili zamjenu u primjerenom roku;
• Opravka ili zamjena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za Vas zbog prirode robe i njene namjene;
• Otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamjenom predstavlja nesrazmjerno opterećenje za Mreža d.o.o.

Nesrazmerno opterećenje za Mreža d.o.o. u smislu stava 2. tačka 4. ovog odeljka, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara pretjerane troškove, uzimajući u obzir:
• Vrijednost 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 zahtijevate zamjenu, odgovarajuće umanjenje cijene 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 zamjena robe mora se izvršiti u primjerenom roku bez značajnih neugodnosti za Vas i uz Vašu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest mjeseci od dana prelaska rizika na Vas, imate pravo da birate između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni zamjenom, odgovarajućim umanjenjem cijene 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 zloupotrebljavate svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, bićete dužni da nam naknadite štetu koju nam time prouzrokujete. Mreža d.o.o. će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju ste istakli i ako utvrdimo da ste i pored nepostojanja neosaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuli ugovor, Mreža d.o.o. će tražiti naknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumijeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

**Postupak ukoliko je donijeta odluka da se uvaži reklamacija**:
• Potrošaču se šalje obavještenje, pisanim putem ili putem e-maila u kome se obavještava da je reklamacija usvojena.
• Ukoliko se potrošač opredijelio za popravku kupljenog proizvoda, Potrošaču se šalje popravljeni proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod.
• Ukoliko se Potrošač opredijelio za zamjenu reklamiranog proizvoda drugim istovjetnim ili sličnim proizvodom, Potrošaču se novi proizvod dostavlja nakon što Potrošač obavesti Mreža d.o.o. pisanim putem o svom izboru, nakon što mu je dostavljeno obaveštenje o usvojenoj reklamaciji.
• Ukoliko se potrošač opredijelio 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 donijeta odluka da se ne uvaži reklamacija**:
• Potrošaču se, putem preporučene pošiljke, uz reklamiranu robu dostavlja pisano obavještenje da je postupak po podnijetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena uz navođenje razloga za to.
• Smatraće se da je Potrošač uredno obaviješten o podnijetoj reklamaciji u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i to momentom pokušaja uručenja 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. Mreža d.o.o. će rado izaći u susret Potrošačima i pomoći im oko informacija o servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.

4. GARANCIJA

Za pojedine vrste robe Mreža d.o.o. 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 snabdjevena 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 Mreža d.o.o. Kupcu dao garanciju za ispravnost robe u toku određenog vremena, Kupac može, u slučaju da roba nije ispravna, zatražiti popravku u razumnom roku, te ako Mreža d.o.o. to ne izvrši, zatražiti zamjenu neispravnog proizvoda. Kupac je ovlašćen, samo sa garantnim listom koji je dobio pri kupovini i sa originalnim računom, da istakne svoja prava na osnovu garancije. Popravka ili zamjena moraju biti izvršeni u razumnom roku, a u protivnom Kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene. Mreža d.o.o. će nastojati da izvrši popravku ili zamjenu 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 nijesu 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 namijenjen** (npr. upotreba vodoinstalaterskih kliješta „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 pripremne grupe, upotreba aparata za zavarivanje na agregatu malog kapaciteta i bez zaštite od prednapona, upotreba zaptivnih masa i lijepkova na neočišćenim ili neodmašćenim površinama i sl.).
**4. Usled upotrebe prekomjerne sile** (npr. upotreba produžne cevi na ključu za točkove radi povećanja sile odvijanja, upotreba čekića na sječicama radi povećanja sile sječenja, 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 prihvat odvijača, istupljeni rezni deo sečica ili nazubljenog prihvata klješta, ili istrošenosti potrošnih delova kao što su grafitne četkice i kuglični ležajevi, pokidani elekrtični 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 namjeni** (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.**