

06 · Prigovori i nedostaci robe

Prijava nedostatka, rokovi i postupak

Gde i kako prijavljujete nedostatak

Prigovor se podnosi u pisanom obliku. Pisanim oblikom smatra se elektronska pošta na info@viljuskari-jovic.rs, popunjen obrazac za prigovor, pismo na adresu sedišta prodavca, i zapisnik sastavljen u sedištu prodavca.

Prigovor možete izjaviti i usmeno u sedištu prodavca — Kralja Petra I br. 205, 21400 Bačka Palanka, Republika Srbija, radnim danom u toku radnog vremena (ponedeljak–subota, 07:00–15:00). Tada ga unosimo u zapisnik koji potpisuju obe strane i jedan primerak vam predajemo; taj zapisnik ima dejstvo pisanog prigovora.

Prigovor izjavljen telefonom ne smatra se urednim prigovorom. Broj 021/6040-505 ostaje na raspolaganju za pitanja i za dogovor oko servisa.

Prijem prigovora potvrđujemo bez odlaganja i saopštavamo broj pod kojim je zaveden.

Pošto kupujete kao pravno lice ili preduzetnik, na kupovinu se ne primenjuju propisi o zaštiti potrošača, već pravila obligacionog prava. Rokovi su kraći nego kod potrošačke kupovine i traže brzu reakciju.

Rokovi

Pitanje	Rok
Rok za prijavu vidljivog nedostatka	bez odlaganja, pri preuzimanju, a najkasnije narednog radnog dana
Rok za prijavu skrivenog nedostatka	bez odlaganja od dana kada ste ga otkrili, a najkasnije u roku od 7 dana od tog dana
Rok za prijavu kvara po garanciji	bez odlaganja, a najkasnije u roku od 7 dana od dana kada ste kvar uočili
Oblik prijave	pisano — elektronska pošta, obrazac, pismo ili zapisnik u sedištu
Koliko dugo odgovaramo za nedostatke	6 meseci od predaje robe
Komercijalna garancija	12 meseci od isporuke, po garantnom listu
Gašenje prava kupca	1 godina od dana kada je obaveštenje upućeno prodavcu
Naš odgovor na prigovor	bez odlaganja
Rok za rešavanje	primeren rok, prema prirodi nedostatka

Propuštanje roka za prijavu znači gubitak prava po tom osnovu. Zato je zapisnik pri preuzimanju robe presudan.

Rok od 7 dana odnosi se na *prijavu* nedostatka odnosno kvara. On ne skraćuje garantni rok od 12 meseci ni rok od šest meseci u kome odgovaramo za materijalne nedostatke.

Na propušteni rok ne možemo se pozvati ako nam je nedostatak bio poznat ili nam nije mogao ostati nepoznat.

Pregled robe pri preuzimanju

Robu ste dužni da pregledate na uobičajen način čim je to prema redovnom toku stvari moguće. Vidljive nedostatke — oštećenja ambalaže i robe, manjak, pogrešan model — konstatujte u otpremnici ili u zapisniku, u prisustvu vozača ili kurira, i priložite fotografije.

Šta možete da tražite

- otklanjanje nedostatka ili isporuku druge robe bez nedostatka;
- srazmerno umanjenje cene;
- raskid ugovora, ali tek pošto nam ostavite naknadni primereni rok da ispunimo obavezu.

Uz svaki od ovih zahteva imate pravo i na naknadu štete, u granicama ugovorenim Opštim uslovima prodaje. Neznatan nedostatak ne uzima se u obzir.

Kako se podnosi prigovor

Gde i kako

Način	Podaci
Elektronskom poštom	info@viljuskari-jovic.rs
Obrascem za prigovor	objavljen na www.viljuskari-jovic.rs , poslati poštom ili elektronskom poštom
Pisanim putem	na adresu sedišta prodavca
Lično, uz zapisnik	u sedištu prodavca — Kralja Petra I br. 205, 21400 Bačka Palanka; usmeni prigovor unosimo u zapisnik koji potpisuju obe strane

Šta da navedete

- poslovno ime, poreski identifikacioni broj i kontakt podatke;
- broj porudžbine ili predračuna i datum kupovine;
- naziv i oznaku proizvoda, serijski broj ako postoji;
- bliži opis nedostatka i kada ste ga primetili;
- poziv nama da pregledamo robu;
- šta tražite — otklanjanje nedostatka, zamenu, umanjenje cene ili raskid ugovora;
- zapisnik sa preuzimanja i fotografije, ako ih imate.

Za ovo možete koristiti obrazac za prigovor, objavljen na našoj internet stranici.

Šta se dešava dalje

Odmah

Potvrđujemo prijem prigovora i saopštavamo broj pod kojim je zaveden.

Pregled robe

Robu koja je predmet reklamacije dostavljate u naš servis na pregled, o sopstvenom trošku. Rizik oštećenja ili propasti robe u prevozu do servisa i u prevozu nazad snosite vi. Tek pregledom u servisu može se utvrditi da li je u pitanju fabrička greška. Za tešku opremu koju nije moguće dopremiti u servis, način i mesto pregleda dogovaramo pojedinačno.

Pri prijemu robe u servis sastavljamo zapisnik u kome se konstatuje stanje robe. Zapisnik potpisuju obe strane, a jedan primerak dobijate vi. Zapisnik je dokaz u kakvom je stanju roba stigla i štiti obe strane od spora o oštećenju nastalom u prevozu.

Izjašnjenje

Javljamo vam da li prigovor prihvatamo, sa obrazloženjem, i predlažemo način i rok rešavanja.

Rešavanje

Otklanjamo nedostatak, zamenjujemo robu, umanjujemo cenu ili raskidamo ugovor — prema dogovoru i prirodi nedostatka.

Kada prigovor nije osnovan

Ne odgovaramo za nedostatke koji su nastali posle prelaska rizika, a naročito za:

- oštećenja nastala nepravilnom upotrebom ili upotrebom suprotnom uputstvu;
- preopterećenje preko dozvoljene nosivosti;
- izostanak propisanog redovnog održavanja i servisa;
- oštećenja nastala intervencijom neovlašćenog lica ili ugradnjom neoriginalnih delova;
- habanje potrošnih delova u okviru njihovog uobičajenog veka;
- mehanička oštećenja nastala nakon preuzimanja robe.

Ne odgovaramo ni za nedostatke koji su vam u času zaključenja ugovora bili poznati ili vam nisu mogli ostati nepoznati.

Odnos prema garanciji

Odgovornost za nedostatke i komercijalna garancija su dve različite stvari. Odgovornost za nedostatke traje šest meseci od predaje i traži prijavu bez odlaganja. Komercijalna garancija traje 12 meseci i u tom roku možete tražiti opravku ili zamenu bez obzira na to kada se kvar pojavio. Uslovi garancije opisani su u dokumentu Garancija i u garantnom listu.