

REKLAMACIJE, SAOBRAZNOST I GARANCIJA

u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) Sweet Home Port odgovara za nesaobraznost robe koju prodaje u periodu od 2 (dve) godine od datuma Vaše kupovine. Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. Zakonska odgovornost Sweet Home Port -a ne postoji ako isporučena roba:

- odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 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 data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Izuzetno, ukoliko ste prilikom kupovine obavešteni o kraćem roku odgovornosti za saobraznost (polovna roba), period odgovornosti za nesaobraznost je godinu dana.

Sweet Home Port ne preuzima nikakvu odgovornost za podatke na računaru, hard disku ili bilo kom drugom uređaju koji služi za smeštanje podataka.

Garancija predstavlja izjavu proizvođača kojom se potrošaču garantuju veća prava nego što je to propisano Zakonom. Dokumentacija za ostvarivanje prava po osnovu garancije se obično nalazi u originalnom pakovanju proizvoda. Ukoliko davalac garancije predviđa da se za ostvarivanje prava mora registrovati ili ulogovati na određeni sajt, potrošač je dužan da postupi po uputstvima davaoca garancije, kako bi ostvario pravo na istu.

Za uređaje za koje proizvođač ne nudi posebne pogodnosti (npr. ispravno funkcionisanje stvari u periodu dužem od 2 godine) Sweet Home Port nije u obavezi da izda garantni list. Garancija predstavlja voljni korak izdavaoca (proizvođača ili trgovca) kojim on nudi posebne pogodnosti za potrošača, ali isključivo veće od zakonom predviđenih.

Uslove odgovornosti za skrivene nedostatke prema kupcima koji su pravna lica ili fizička lica koja robu pribavljaju radi obavljanja komercijalne delatnosti, i rokove za izjavljivanje reklamacija uređuje Zakon o obligacionim odnosima ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93, "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja i "Sl. glasnik RS", br. 18/2020). Obratite pažnju prilikom kupovine da li je uređaj namenjen komercijalnoj upotrebi, ili je isključivo predviđen za korišćenje u domaćinstvu.

Postupak reklamacije

Potrošač izjavljuje reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka lično u bilo kom od naših maloprodajnih objekata.

U svakom našem maloprodajnom objektu postoji posebno određeno i obeleženo mesto i osobe zadužene za reklamacije kojoj se potrošač može obratiti i izjaviti reklamaciju.

Obaveza potrošača jeste da prilikom izjavljivanja reklamacije priloži račun, kopiju računa, ugovor o prodaji na daljinu ili bilo koji drugi dokaz o kupovini, kao i da preda uređaj u bilo kom maloprodajnom objektu, ukoliko nije u pitanju uređaj bele tehnike. Pre predaje uređaja na reklamaciju potrebno je izvaditi sve kartice korisnika (SIM, SDD i sl.), futrole, maske, torbe i sve ostalo što nije predmet reklamacije. Ukoliko je nešto naknadno kupljeno i ugrađeno u sam uređaj, dužni ste da to predložite prilikom izjavljivanja reklamacije.

Iako Zakon ne predviđa obavezu da potrošač čuva ambalažu, niti je to uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti, naša preporuka je da ambalažu sačuvate radi obezbeđenja sigurnijeg transporta robe u ovlašćeni servis.

Prilikom izjavljivanja reklamacije u toku perioda odgovornosti za nesaobraznost treba da se izjasnite o Vašem zahtevu za rešavanju iste. Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača imate pravo da birate da li će se nesaobraznost otkloniti opravkom ili zamenom. Ukoliko nije moguće otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom, odnosno ukoliko bi to predstavljalo nesrazmerno opterećenje za prodavca, imate pravo da zahtevate umanjeње cene ili raskid ugovora o prodaji.

U periodu od 6 meseci od kupovine uređaja imate pravo da birate da li će se nesaobraznost otkloniti zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavite da raskidate ugovor. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Ukoliko reklamaciju ulažete nakon isteka perioda odgovornosti za nesaobraznost, ističete zahtev u skladu sa garantnom izjavom koju posedujete.

Nakon što izjavite reklamaciju na jedan od predviđenih načina i dostavite dokaz o kupovini i uređaj, osim u slučaju bele tehnike, dobićete pisanu potvrdu ili elektronskim putem će Vam biti potvrđen prijem reklamacije, odnosno saopšten broj pod kojim je Vaša reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija. Nakon toga Sweet Home Port o svom trošku, iz maloprodajnog objekta, šalje reklamiranu robu u ovlašćeni servis koji je jedini merodavan da proceni da li je roba saobrazna ugovoru ili nije. Ako se reklamacija ulaže za veće uređaje bele tehnike, ovlašćeni servis će o trošku Sweet Home Port -a izaći na teren radi utvrđivanja nesaobraznosti i eventualne popravke. Nakon prijema nalaza od strane ovlašćenog servisa, a u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem ćemo Vam odgovoriti na izjavljenu reklamaciju.

U slučaju da se reklamacija prihvata, ista će biti rešena u periodu od 15 dana od dana podnošenja reklamacije, odnosno u periodu od 30 dana od dana podnošenja reklamacije ukoliko je u pitanju tehnička roba u skladu sa Vašim zahtevom. Uređaje pristigle sa servisa, a za koje je reklamacija prihvaćena, Sweet Home Port vraća potrošaču. Potrošač je dužan da svoj uređaj preuzme ili omogući njegovo dostavljanje najkasnije u roku od 30 dana od

trenutka kada je dobio obaveštenje da je roba popravljena i spremna za preuzimanje - isporuku. Nakon isteka tog perioda smatraće se da se potrošač na nesumnjiv način odrekao prava svojine na uređaju, te isti prelaze u svojinu Sweet Home Port -a, u skladu sa Zakonom o osnovama svojinskopравnih odnosa ("Sl. list SFRJ", br. 6/80 i 36/90, "Sl. list SRJ", br. 29/96 i "Sl. glasnik RS", br. 115/2005 - dr. zakon).

Ako se reklamacija ne prihvata (npr. slučajevi fizičkog oštećenja ne spadaju u nesaobraznost ili neadekvatnog korišćenja), potrošač snosi troškove slanja robe na servis i troškove dijagnostike kvara prema cenovniku ovlašćenog servisa.

Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje od strane Sweet Home Port -a potrošač 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.

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe (2 godine), potrošač je sam odgovoran za slanje robe na servis i snosi troškove slanja, primanja robe i popravke. Spisak servisa možete naći na sajtu davaoca garancije.

Sweet Home Port će rado izaći u susret potrošačima i pomoći im oko informacija o servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.

Ukoliko reklamacija potrošača bude odbijena, potrošač ima mogućnost da u roku od godinu dana od dana izjavljivanja reklamacije pokrene vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom, imenovanim od strane Ministarstva trgovine, u skladu sa Zakonom.

Mail adresa za prijem predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora i ostalih zahteva koji se odnose na taj postupak je sajt@sweethomeport.rs