

IZJAVA O SAOBRAZNOSTI

Poštovani,

Zahvaljujemo Vam se na kupovini naših proizvoda. Ljubazno Vas podsećamo da pre upotrebe i montaže proizvoda obavezno pažljivo pročitate svu tehničku dokumentaciju i da se prilikom upotrebe i održavanja pridržavate priloženih uputstava.

Za sve proizvode koji imaju garanciju dužu od dve godine, pored saobraznosti važe i uslovi definisani na garantnom listu proizvoda od strane proizvođača.

Proizvodi imaju deklarisanu karakteristiku kvaliteta.

Proizvodi će ispravno funkcionisati ako se korisnik pridržava uputstava iz priložene tehničke dokumentacije.

Prodavac ne odgovara za tehničke karakteristike prostora u koji se ugrađuju proizvodi, niti za neispravnu montažu proizvoda koju nije izvršio Diplon servis, kao ni za fizička oštećenja proizvoda nastala nakon prelaska rizika sa prodavca na kupca.

Saobraznost robe ugovoru

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Prodavac je odgovaran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine (24 meseca) od dana prelaska rizika na potrošača.

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.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- ako 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;
- ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano očekivati 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.

Odgovornost za nesaobraznost

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.
- je nastala usled nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom,
- je nepravilna instalacija ili montaža robe posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom. Ako otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora ako: nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;

- ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe ili njene namene;
- otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca, javlja se ako u poređenju sa umanjeњem cene ili 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 nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnijih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida 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.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu nadoknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

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

Postupak rešavanja reklamacija

Potrošač može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, za proizvode kupljene u maloprodaji lično usmenim putem u maloprodajnom objektu prodavcima zaduženim za prijem reklamacije na posebnom određenom i obeleženom mestu za to, telefonskim putem na brojeve telefona **011 22 50 575** i **063 371 276**, kao i pisanim putem na adresu prodavca ulica Autoput broj 20, 11080 Zemun, elektronskim putem na mejl adresu _____, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, dokaz o prijemu pošiljke, otpremnica i sl.) i proizvoda koji se reklamira.

Prodavac će kupca u roku od 8 dana obavestiti o odluci povodom postavljenog zahteva za rešavanje reklamacije, a svaku prihvaćenu reklamaciju rešiti u zakonskim rokovima od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj. Ukoliko rešavanje reklamacije iz objektivnih razloga ne bude moguće u zakonskim rokovima, Prodavac će obavestiti kupca o produženju roka i pribaviti saglasnost istog za novi rok rešavanja.

U slučaju prihvatanja reklamacije otklanjanjem nesaobraznosti proizvoda opravkom, Prodavac proizvod pristigao iz servisa vraća potrošaču/kupcu, koji je u obavezi da isti preuzme ili omogući njegovo dostavljanje, najkasnije 30 dana od dana kada je obavешten da je proizvod spreman za preuzimanje odnosno isporuku, a u svemu u skladu sa Odlukom o rešavanju reklamacije sa kojom se potrošač/kupac saglasio.

Nakon isteka perioda od 30 dana, a ukoliko potrošač ne obavesti Prodavca o novom roku isporuke u kojem može da preuzme proizvod, smatraće se da se potrošač na nesumnjiv način odrekao prava svojine na proizvodu, te isti prelazi u svojinu Prodavca, u skladu sa članom 46. Zakona o osnovama svojinskopravnih odnosa.

Postupak rešavanja reklamacija na kupljene pločice

Pločice se u maloprodaji prodaju po principu uzorka, modela. Nakon odabira pločica na ovaj način od strane kupca, pločice se naručuju u skladu sa zahtevom kupca. Ukoliko se kupac predomisli u bilo kojem trenutku nakon porudžbine pločica, a

pločice su saobrazne ugovoru, ne postoji mogućnost zamene pločica za drugi model, umanjena cena niti raskida ugovora. Smatra se da su kupljene pločice saobrazne ugovoru ukoliko odgovaraju uzorku ili modelu koji je prodavac pokazao kupcu.

U svim drugim slučajevima odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru, kupac / potrošač ima pravo na izjavljivanje reklamacije u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora

Ukoliko potrošač/kupac smatra da mu je Prodavac neosnovano odbio izjavljenu reklamaciju ili prigovor, ima pravo da pokrene postupak za vansudsko rešavanje sporova izjavljivanjem predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora Ministarstvu. Ministarstvo dalje ovaj predlog prenosi telu za rešavanje vansudskog spora za koje smatra da će na najefikasniji način rešiti predmetni spor.

Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji i koja su upisana u listu tela iz stava 2. Člana 150 Zakona.

Prodavac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora u skladu sa Zakonom može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga. Izuzetno, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen, rok od 90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana, o čemu telo bez odlaganja obaveštava potrošača i trgovca. Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

Prodavac nema uvid u reklamacije za proizvode poslate direktno ovlašćenim servisima. Ovlašćeni servisi poseduju sopstvena pravila navedena na garantnom listu.

Dostupnost rezervnih delova

Dostupnost rezervnih delova i servisa za tehničku robu posle prestanka proizvodnje i uvoza robe iznosi 7 godina.

Prodavac vrši usluge servisiranja i montaže svojih proizvoda na zahtev kupca, u toku i nakon isteka perioda odgovornosti za saobraznost robe ugovoru u skladu sa važećim cenovnikom, osim u slučaju izjavljenih reklamacija kada se u svemu primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača i drugih relevantnih pravnih propisa Republike Srbije.

Diplon Servis, Autoput 20, Zemun, Belmax Center
Tel. 011 22 50 540
E-mail. servis@diplon.rs

Potpis kupca