

Izjava o saobraznosti

Pravne posledice nesaobraznosti (izvod iz zakona o zaštiti potrošača)

Izvod iz člana 52

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

1. nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku
2. ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku
3. opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene
4. otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4. ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

1. vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru
2. značaj saobraznosti u konkretnom slučaju
3. da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje 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.

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 umanjenjem 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.

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

Izvod iz člana 53

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi **u roku od dve godine** 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.

Izvod iz člana 56

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od **osam dana** od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno **30 dana** za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Prava i obaveze potrošača

1. Za rešavanje nesaobraznosti potrošač mora da poseduje račun o kupovini robe koja je predmet nesaobraznosti u skladu sa zakonom Republike Srbije, sa datumom izdavanja ne starijim od 24 meseca od datuma prijave nesaobraznosti, kao i mogućnost identifikovanja robe po svojim jedinstvenim oznakama (serijski broj, model i sl. ...)
2. Ukoliko pri zaključivanju kupovine ne postoji pisani ugovor, potrošač je saglasan da se korisničko uputstvo proizvođača prihvati kao ugovor i osnova za rešavanje nesaobraznosti.
3. Potrošač ima pravo na otklanjanje svih nesaobraznosti, a koje nisu u neskladu sa ugovorom.
4. Za robu gde je navedeno u ugovoru, obaveza načina montaže, povezivanja, ili puštanja u rad – ako nije naglašeno, isti nisu uključeni u cenu robe, a potrošač je obavezan da ih izvrši u skladu sa ugovorom, poštujući navedene kvalitete, kao i zakonske i tehničke norme
5. Nesaobraznost kao posledica nepridržavanja ugovora (pogrešno transportovanje, puštanje u rad, pogrešan način ili intenzitet korišćenja, održavanje ili upotreba pogrešnih pratećih sredstava, ili usled posledica više sile ...), tj. nesaobraznosti koje nisu u skladu sa ugovorom - ne mogu biti osnov prijave nesaobraznosti prodavcu
6. Za brže i lakše rešavanje nesaobraznosti potrošaču se preporučuje da nam se obrati putem emaila:

office@ishop.rs

Izjava o saobraznosti broj: _____

Podaci o kupcu

Ime

Prezime

Adresa (ulica, poštanski broj, mesto)

Broj telefona

Podaci o proizvodu

Šifra proizvoda

Boja

Veličina

Detalji o kupovini

AOID proizvoda

ID pošiljke

Šifra artikla

Datum kupovine