

# REKLAMACIONI LIST



Naziv uređaja	
Serijski broj	
Dužina trajanja garancije	
Datum prodaje krajnjem kupcu	
Broj računa/fiskalnog isečka	

Potpis i pečat USPON d.o.o.

Potpis i pečat prodavca

## Izjava o saobraznosti (zakonske odredbe):

- Prodavac je pravno ili fizičko lice od koga je potrošač kupio robu.
- Prodavac odgovara za saobraznost robe.
- Potrošač je fizičko lice koje je kupilo robu od prodavca u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.
- Potrošač izjavljuje reklamaciju na saobraznost robe prodavcu.
- Prodavac izjavljuje da je kupljena roba saobrazna specifikaciji proizvođača.
- 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 zamenu, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe. Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora. (Zakon o zaštiti potrošača "Sl.glasnik RS", br. 62/14)
- Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti kao i da dobije njegovu saglasnost.
- Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila specifikaciji proizvođača snosi prodavac.
- Potrošač ima pravo da raskine ugovor, ako ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u zakonskom roku ili ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu bez značajnijih nepogodnosti za potrošača. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Neće se smatrati da postoji nesaobraznost robe ukoliko se prilikom pregleda uređaja utvrdi da su nastupile okolnosti navedene u poglavlju "Reklamaciji ne podležu kvarovi nastali zbog:" i "Gubitak garancije nastaje".
- Potrošač ima pravo da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.
- Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. Rok od dve godine se računa od datuma predaje robe potrošaču, koji datum se nalazi na fiskalnom računu u slučaju kupovine robe u maloprodajnom objektu, odnosno na otpremnici koju je potpisao potrošač u slučaju kupovine robe na daljinu ili izvan poslovnih prostorija prodavca. 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. Po isteku roka od šest meseci nesaobraznost robe u trenutku prelaska rizika dokazuje potrošač.
- Prodavac je dužan bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.
- Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 30 dana za tehničku robu.
- Za obaveze prodavca koje nastanu usled nesaobraznosti robe, proizvođač se prema potrošaču nalazi u položaju jemca.
- Ugovorna garancija koju daje proizvođač ne utiče na prava potrošača po osnovu saobraznosti robe (zakonska garancija).
- Garancija može predstavljati dodatni rok za saobraznost robe ugovoru, nezavisno od zakonom predviđenog roka, kao i dodatna prava koja se daju potrošaču u vezi sa robom, a koja nisu predviđena zakonom.
- Garantni rok za robu počinje da teče od dana prelaska rizika na potrošača. U slučaju da je garantni rok kraći od trajanja zakonske garancije (garancije za saobraznost robe), potrošač ostvaruje pravo na zakonsku garanciju o rokovima definisanim Zakonom o zaštiti potrošača i u poglavlju "Zakonske odredbe". Garancija važi za teritoriju Republike Srbije.

- Potrošač ostvaruje svoja prava nakon isteka roka zakonske garancije vezano za eventualni dodatni garantni rok u ovlašćenim i ugovorenim servisima proizvođača. Proizvođač u dodatnom garantom roku obezbeđuje o svom trošku otklanjanje svih nedostataka u funkcionisanju robe nastalih pravilnom upotrebom robe, na kome nije bilo intervencija od strane neovlašćenih lica.
- Prodavac garantuje da je roba saobrazna specifikaciji proizvođača, te da će ispravno funkcionisati ako se potrošač bude striktno pridržavao uputstva za rukovanje i postupao sa robom na način kako je navedeno u ovom reklamacionom listu.
- Smatra se da je roba sa LCD panelom propisanog, uobičajenog i deklarisanog kvaliteta, ukoliko je broj dozvoljenih defektnih piksela koji se mogu naći na LCD panelu u okvirima propisanim standardom SRPS EN ISO 13406-2 Ergonomski zahtevi za rad na vizuelnim displejima sa ravnim panelima deo 2: Ergonomski zahtevi za ravne panele displeja ("Sl.glasnik RS", br.89/2008).
- Software korisniku nije prodat, već mu je dat na korišćenje, pod uslovima definisanim u korisničkoj licenci.
- Dužina trajanja garantnog perioda za baterije Acer i Dell uređaja iznosi 6 meseci.
- Dužina trajanja garantnog perioda za baterije UPS uređaja nJoy iznosi 12 meseci.
- Roba i delovi zamenjeni u garantnom roku ili roba za koju je izvršen povraćaj plaćenog iznosa prelaze u vlasništvo prodavca.
- Garantni rok ne pokriva troškove preventivnog održavanja uređaja tj. zamenu termalne paste, čišćenje uređaja od unutrašnje prašine, zamene rashladne tečnosti, update BIOS-a i sl. Svi troškovi preventivnog održavanja su isključivo na teret kupca po važećem cenovniku ovlašćenog servisnog centra.
- Od korisnika se očekuje da kupljeni proizvod ne izlaže štetnim dejstvima (duvanski dim, ekstremno prašnjava, hladna ili topla okruženja i sl.). Sve eventualne nepravilnosti prouzrokovane ovakvim korišćenjem uređaja će se otklanjati isključivo na teret kupca po važećem cenovniku ovlašćenog servisnog centra.
- U slučaju neopravdane reklamacije, potrošač snosi sve eventualne troškove po važećem cenovniku servisa proizvođača.
- Nakon isteka roka za saobraznost potrošaču će biti obezbeđen servis i snabdevanja rezervnim delovima u skladu sa važećim zakonskim propisima.
- Usluge na terenu i održavanje koje nije obuhvaćeno reklamacionom listom naplaćuje se prema važećem cenovniku servisera.
- Obaveze Potrošača (Potrošač je dužan):
- Da prilikom preuzimanja robe ustanovi njegovu kompletnost i fizičku neoštećenost, jer se naknadne reklamacije toga tipa neće uvažiti.
- Da se striktno pridržava Uputstva za upotrebu i održavanje robe i odredbi ovog Reklamacionog lista.
- Da obezbedi odgovarajuće ambijentalne uslove i strujno napajanje u skladu sa specifikacijom proizvođača.
- Da robu poveri na upotrebu licima obučanim za korišćenje iste i da se pre prve upotrebe robe upozna sa uslovima rada, uslovima ovog Reklamacionog lista kao i tehničkom dokumentacijom.
- Da uz robu obavezno priloži: originalni fiskalni račun i originalni overeni Reklamacioni list, jer se u protivnom garancija neće uvažiti. Svi navedeni dokumenti moraju biti popunjeni i propisno overeni.
- U slučaju zamene robe ili povraćaja plaćenog iznosa, potrošač je dužan da dostavi kompletnu originalnu ambalažu, prateće originalne dodatke i originalnu dokumentaciju. U slučaju zamene robe, a ukoliko nešto od navedenog nedostaje, zadržaće se nedostajući deo iz kompleta nove robe. Posle primljenog obaveštenja od strane servisera da je nesaobraznost robe otklonjena potrošač je dužan da istu podigne u roku od 90 dana. Posle isteka roka od 90 dana ni serviser ni prodavac ne snose odgovornost za eventualnu štetu ili gubitak robe.
- Reklamaciji ne podležu kvarovi nastali zbog:
- Neadekvatne instalacije, nestručnog rukovanja ili neadekvatnog održavanja.
- Mehaničkog, hemijskog ili bilo kakvog drugog oštećenja nastalog nakon kupovine robe.
- Varijacija u naponu električne mreže, udara groma i pratećih pojava, više sile, elementarnih nepogoda i prirodnih događaja.
- Korišćenje software-a, drugih priključnih proizvoda, delova ili potrošnog materijala koji nisu autorizovani od strane proizvođača ili prodavca.
- Radnji potrošača ili trećih lica, popravki ili prepravki robe od strane neovlašćenih lica, zamenu neispravnog dela neoriginalnim delom bez saglasnosti prodavca, upotrebom neodgovarajuće dodatne energije ili opreme ili posledica ovih radnji.
- Preteranim radnim opterećenjem robe, korišćenje robe izvan granica naznačenih u uputstvu, izvan parametara radnog režima, parametara okruženja i radnih opterećenja preporučenih od strane proizvođača.
- Uticaja: vlage, vode, toplote, vibracija, prašine, ekstremnih uslova spoljne sredine i slično.
- Trošenja delova robe koji su po svojoj prirodi takvi da se upotrebom troše kao što su: toneri, ink kertridži, glave ink yet štampača, valjci za povlačenje, mehanizam za transport papira, baterije i sve ostalo što proizvođač definiše kao potrošni materijal.
- Gubitak garancije nastaje:
- Ukoliko se utvrdi da je na reklamnoj robi vršena neovlašćena servisna intervencija
- Nestručnim i nesavesnim korišćenjem robe,
- Ukoliko se potrošač ne pridržava obaveza definisanih u poglavlju Obaveze potrošača.
- Dobijanjem ovog Reklamacionog lista, smatra se da je potrošač upoznat i saglasan sa svime što u njemu piše.
- Za sve sporove vezane za ovaj Reklamacioni list biće nadležan sud u Beogradu.

## Ovlašćeni servis:

USPON DOO

Bulevar oslobođenja 17, 32000 Čačak

Tel: 032/340-410

e-mail: servis@uspon.rs

