

PRAVA POTROŠAČA

Obaveštavamo Vas da se prema Zakonu o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 62/2014 i 6/2016 – dr. zakon), kupovina preko naše internet stranice alf.rs smatra prodajom na daljinu. Zakon za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje proizvod kupuje radi namirenja svojih individualnih potreba, a ne radi obavljanja profesionalne delatnosti), da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat u državinu, odnosno u državinu lica koga je kupac odredio, a nije prevoznik. Shodno tome, ukoliko želite da vratite kupljeni proizvod čiji je prodavac ALF d.o.o., to možete učiniti u roku od 14 dana od trenutka prijema pošiljke popunjavanjem obrasca „[Reklamacioni list](#)“.

Proizvod koji vraćate mora biti u originalnoj ambalaži i bez vidljivih tragova korišćenja sa svom pratećom dokumentacijom. Odgovorni ste za umanjenу vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan. Troškove povraćaja robe kao i organizaciju transporta iste u slučaju odustanka snosi kupac. Mi ćemo Vam najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema popunjenog obrasca ili drugog vida obaveštenja vratiti uplaćeni iznos. Uplatu iznosa možemo odložiti sve dok ne primimo robu koju nam vraćate ili dok nam ne pošaljete dokaz da ste nam poslali nazad robu.

Povrat novčanih sredstava zavisi od načina plaćanja:

- ukoliko je narudžbina plaćena preko računa firme, povrat novca će se izvršiti refundacijom sredstava na račun firme;
- ukoliko je narudžbina plaćena na bilo koji drugi način (pouzeće, e-banking, uplatnica) novčana sredstva će biti uplaćena isključivo na tekući račun kupca, pa je neophodno da nam dostavite broj tekućeg računa e-mailom kako bismo nesmetano izvršili povrat sredstava.

Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, odbiće se vraćanje robe i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

Prodavac je dužan kupca upoznati o osnovnim obeležjima robe koju kupuje, o ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, o funkcionalnosti robe, o postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama, o postojanju zakonske odgovornosti prodavca zbog nesaobraznosti robe ugovoru, o načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti, o dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa,

odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem prodavac odgovaran za nesaobraznost robe ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe. Prodavac se obavezuje da će isporučiti robu sa kompletnom dokumentacijom i pripadajućom ambalažom tj. kompletnu kakva je dobavljena od proizvođača, uvoznika ili distributera i da će potrošaču predati uputstvo za upotrebu i montažu. Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač nakon što obavesti prodavca o nesaobraznosti popunjavanjem formulara za reklamaciju, 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.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na kupca. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na kupca, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Potrošač u tom slučaju ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće, kupac ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje 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 kupca zbog prirode robe i njene namene;
- otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca;

Nesrazmerno opterećenje za prodavca, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i 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 saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za k

Kupac 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 kupca.

Kupac ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Kupac neće zloupotrebljavati svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, biće dužan da prodavcu nadoknadi svaku štetu koju mu je time prouzrokovao. Prodavac će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju je kupac istakao i ako utvrdi da je kupac i pored nepostojanja nesaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuo ugovor, od kupca će tražiti naknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

Da bi se ostvarilo pravo na saobraznost neophodno je, pri predaji robe prodavcu na servis, uz neispravan artikal priložiti dokumentaciju koja dolazi uz proizvod, (po mogućstvu neoštećenu ambalažu), original ili kopiju Ugovora o prodaji i fiskalni račun (ili slip) kojim se potvrđuje kupovina robe od prodavca. Uz to je potrebno navesti detaljan opis

kvara/nedostatka kako bi se olakšala provera neispravnosti od strane ovlašćenog lica prodavca ili ovlašćenih serviseru proizvođača.

Slanje reklamacija i povrat robe kupcu je besplatan.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju, odnosno da saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Odgovor prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu kupca i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za nameštaj i tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.

Kupac je dužan da popravljeno/zamenski proizvod preuzme najkasnije u roku od 30 dana od trenutka kada je dobio obaveštenje da može preuzeti proizvod. Nakon isteka tog perioda prodavac ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti predat na recikliranje.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Potrošački spor može se rešiti postupkom vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Kao trgovac smo dužni da Vas obavestimo da smo po zakonu obavezni da učestvujemo u ovom postupku. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje.

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se, pored ostalog:

- u potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.