

GARANCIJE I REKLAMACIJE

Pravilnik o rešavanju reklamacije, član 55. Zakona o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br.88/2021)

Reklamacije na nesaobraznost robe

Ukoliko se na kupljenom proizvodu pojavi nesaobraznost u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača, izjavu reklamacije možete da pošaljete putem elektronske pošte na našu adresu: prodaja@alf.rs popunjavanjem obrasca "Reklamacioni list".

Zakonom o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS br. 62/2014, 6/2016 – dr. zakon i 44/2018 – dr. zakon; „ZZP 2014“) propisana je odgovornost prodavca za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. Potrošačem se smatra samo fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. To znači da prava po osnovu saobraznosti pripadaju i mogu ih ostvariti samo fizička lica koja robu i usluge nabavljaju za lične potrebe.

Za robu čiji je period saobraznosti duži od 24 meseca, trgovac je dužan da izda garantni list dobavljača. Trgovac je dužan da u slučaju nesaobraznosti robe o svom trošku obezbedi servisiranje iste. Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom. U pitanju su dodatna prava koja potrošaču garantuje po pravilu proizvođač, uvoznik ili maloprodavac, tako da garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru. Za razliku od prava po osnovu saobraznosti za čiju realizaciju nije potrebno da trgovac izda bilo kakvu dodatnu ispravu, kada je u pitanju garancija, po pravilu se izdaju tzv.garantni listovi u kojima je navedena sadržina dodatnih prava koje potrošač može da ostvari u garantnom roku.

Da bi ostvario prava po osnovu saobraznosti ili garancije, potrošač mora da izjavi reklamaciju prodavcu od koga je kupio robu. Potrošač treba da uz reklamaciju dostavi na uvid račun ili drugi dokaz o kupovini (kopija računa, slip i slično).

Izjava o reklamaciji šalje se putem mail-a prodaja@alf.rs popunjavanjem obrasca "Reklamacioni list".

Kao prodavac dužni smo da potrošaču bez odlaganja izdamo pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdimo prijem reklamacije, odnosno saopštimo broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje ili zamenu artikla od strane trgovca kupac gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja proizvodom 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.

DOA – Dead on Arrival je reklamacija u trenutku prve upotrebe, što podrazumeva da je isporučeni proizvod oštećen, nedostaju mu neki delovi (nekompletan je) ili ne odgovara projektovanoj nameni ili specifikaciji. U ovom slučaju problem se mora evidentirati na licu mesta, tako što kupac pred kurikom proveri robu i ukoliko nešto nije u redu, odmah prijavi neispravnost. Ukoliko kurir ne sačeka da kupac proveri paket, rok za prijavu oštećenja je 24 sata, nakon čega će kurirska služba poslati kurira da sačini zapisnik, a kupac o problemu treba obavestiti nas na mejl: prodaja@alf.rs Ukoliko je paket koji Vam je kurir dostavio oštećen možete odbiti pošiljku. Ako tokom instalacije ili prvog puštanja u rad utvrdite da je proizvod neispravan, potrebno je da nas odmah obavestite tako što ćete nas kontaktirati telefonom ili nam poslati mail sa opisom problema i Vašim kontaktom. U slučaju reklamacije na funkcionalnu ispravnost proizvoda, preuzimanje i vraćanje reklamirane robe kupcu je besplatno.

Kod prijema robe koja nije bila ispravna pri pokušaju instalacije ili kod prvog puštanja u rad (DOA), služba reklamacija/serviser je u obavezi da pre zamene robe ili vraćanja novca proveri opravdanost reklamacije i kompletnost reklamiranih uređaja. Nakon toga se donosi odluka o tome da li će se isporučiti novi proizvod ili će novac biti vraćen.

Rok za odgovor po prigovoru kupca je 8 dana od dana podnošenja reklamacije na mejl, ili od dana kada uređaj bude isporučen kurirskom službom našoj službi reklamacija.

Reklamacija na funkcionalnu ispravnost proizvoda prilikom instalacije ili prvog korišćenja (DOA), biće prihvaćena samo ako se reklamirana roba vraća kompletna, neoštećena i ako je ovlašćeni serviser/interna kontrola potvrdio navode kupca. Kupac nema pravo na povrat novca ukoliko je razlog promena cene kupljenog proizvoda nakon kupovine i isporuke.

Prilikom reklamacije robe za koju je trgovac odgovoran za nesaobraznost, kupac je dužan:

- da reklamirani proizvod pošalje kurirskom službom **D-ekspres** sa kojom trgovac ima Ugovor o pružanju usluga, pozivanjem Call centra na broj 011/331-33-33 na adresu firme ALF doo, Bulevar oslobođenja 2a, 21000 Novi Sad, sa naznakom da trošak slanja snosi primalac, odnosno firma ALF d.o.o. Originalna ambalaža nije obavezna da bi reklamacija bila prihvaćena.
- da službi reklamacija podnese na uvid kopiju računa o kupovini (i garantni list u slučaju da je rok za saobraznost robe duži od 24 meseca)
- da službi reklamacija detaljno opiše primećenu neispravnost i opis uslova i sredine u kojoj je proizvod radio ili bio korišćen kada je došlo do kvara/nedostatka.

Uz svaku komponentu napisati što detaljniji opis nedostatka, jer nepotpuni i kratki opisi mogu dovesti do neuočavanja nedostatka ili pogrešnog testiranja. Ukoliko se nedostatak

manifestuje posle dužeg vremena upotrebe, napisati koliko je vremena bilo potrebno da se manifestuje.

Fizički oštećene komponente i proizvodi koji nisu korišćeni prema proizvođačkoj specifikaciji ne podležu reklamaciji i besplatnom servisu jer trgovac nije odgovaran za nesaobraznost koja je nastala oštećenjem ili nestručnim rukovanjem, pa rizik prelazi na kupca.

U slučaju fizičkog oštećenja nanetih od strane krajnjih korisnika, servis zahteva dijagnostiku. Ukoliko kupac odustane od popravke dužan je da sam reguliše sve troškove prema servisu jer takav vid dodatnih troškova ne snosi trgovac.

U slučaju neopravdane reklamacije, trošak transporta robe od kupca do servisa i od servisa do kupca snosi sam kupac.

Sve informacije o statusu proizvoda koji je na servisu kupac isključivo dobija putem mejla ili na broj telefona 021/443-003.

Otklanjanje nesaobraznosti posle isteka zakonskog roka

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe (2 godine), potrošač je sam odgovoran za slanje robe na servis. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke. Spisak servisa isporučuje se zajedno sa dokumentacijom koja ide uz robu, a pojedini proizvođači daju samo podatke o centralnom ovlašćenom servisu koji kupca dalje preusmerava na njemu najbliži ovlašćeni servis. Firma ALF d.o.o će rado izaći u susret potrošačima i pomoći im oko informacija o dostupnim servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.

„ALF“ d.o.o. Novi Sad

*Matični broj: 8563306, Registarski broj: 22308563306, šifra delatnosti: 51700, PIB:
100726161*