

REKLAMACIJE I SAOBRAZNOST

Prodavac: BENGAZI DOO NIŠ
Sedište: Krfska 18, 18000 Niš
Prodajni objekat: GAME BOX, Cara Dušana 43, 18000 Niš
Matični broj: 20072555 | PIB: 104028469
Telefon: 018/514-666 | Mobilni: 060/514-666-0
E-mail: office@gamebox.rs
Internet prodavnica: gamebox.rs

Ovaj dokument uređuje prava potrošača po osnovu saobraznosti robe ugovoru i postupak izjavljivanja i rešavanja reklamacija u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

1. Saobraznost robe ugovoru

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Roba, kada je primenljivo, mora odgovarati opisu, vrsti, količini, kvalitetu, funkcionalnosti, kompatibilnosti, interoperabilnosti i drugim ugovorenim svojstvima, biti pogodna za ugovorenu posebnu namenu na koju je potrošač ukazao i koju je Prodavac prihvatio, i biti isporučena sa potrebnim dodacima, uputstvima i ugovorenim ažuriranjima.

Pored ugovorenih svojstava, roba mora ispunjavati i objektivne zahteve saobraznosti propisane zakonom.

2. Period odgovornosti

Prodavac odgovara za nesaobraznost nove robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana isporuke potrošaču.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od godinu dana od isporuke, pretpostavlja se da je postojala u trenutku isporuke, osim ako je to nespojivo sa prirodom robe ili nesaobraznosti. Teret dokazivanja suprotnog snosi Prodavac.

Rokovi odgovornosti ne teku za vreme koje Prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

Potrošač je dužan da obavesti Prodavca o nesaobraznosti u roku od dva meseca od kada je za nju saznao, a najkasnije u roku od dve godine od isporuke.

Kod polovne robe može se ugovoriti kraći period odgovornosti, ali ne kraći od jedne godine.

3. Prava potrošača

Ako roba nije saobrazna ugovoru, potrošač prvenstveno može zahtevati da se nesaobraznost bez naknade otkloni opravkom ili zamenom, uz pravo da bira između tih načina, osim kada je izabrani način nemoguć ili bi predstavljao nesrazmerno opterećenje za Prodavca u smislu zakona.

Opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku od obaveštavanja Prodavca i bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Kada su ispunjeni zakonski uslovi, potrošač ima pravo na odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora.

4. Nesaobraznost u prvih 30 dana

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od isporuke, potrošač ima pravo da bira između zamene robe, odgovarajućeg umanjenja cene ili raskida ugovora. Potrošač u tom slučaju nije dužan da prihvati opravku kao način rešavanja nesaobraznosti.

Potrošač nema pravo na raskid ako je nesaobraznost neznatna; teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna snosi Prodavac.

5. Nesaobraznost posle prve opravke

Ako se posle prve opravke pojavi isti ili drugi nedostatak saobraznosti, potrošač može zahtevati zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora. Ponovna opravka moguća je samo uz izričitu saglasnost potrošača.

6. Troškovi

Otklanjanje nesaobraznosti je besplatno za potrošača. Prodavac snosi troškove koji su neophodni da roba postane saobrazna ugovoru, uključujući naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke zamenjene robe.

Potrošač je dužan da robu stavi na raspolaganje Prodavcu radi opravke ili zamene. Ako je roba pre pojave nesaobraznosti bila instalirana na način koji je u skladu sa njenom prirodom i namenom, a radi opravke ili zamene potrebno je njeno uklanjanje, obaveza Prodavca obuhvata uklanjanje nesaobrazne robe i instalaciju popravljene ili zamenske robe, odnosno snošenje troškova takvog uklanjanja i instalacije.

7. Umanjenje cene i raskid

Umanjenje cene određuje se srazmerno razlici između vrednosti primljene robe i vrednosti koju bi roba imala da je saobrazna.

U slučaju raskida zbog nesaobraznosti potrošač vraća robu o trošku Prodavca, a Prodavac vraća prodajnu cenu u roku od tri dana od kada primi robu ili od kada primi dokaz da je potrošač robu poslao, u skladu sa zakonom.

8. Kako se izjavljuje reklamacija

- lično ili usmeno u prodajnom objektu: GAME BOX, Cara Dušana 43, 18000 Niš;
- telefonom: 018/514-666 ili 060/514-666-0;
- elektronskim putem: reklamacije@gamebox.rs;
- pisanim putem: BENGAZI DOO NIŠ / GAME BOX, Cara Dušana 43, 18000 Niš.

Reklamacija se može izjaviti uz račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini, kao što su kopija računa, slip ili drugi odgovarajući dokaz. Originalni fiskalni račun nije jedini mogući dokaz kupovine.

Nemogućnost dostavljanja originalne ambalaže ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

9. Prijem reklamacije

Prodavac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju i ne naplaćuje utvrđivanje nesaobraznosti.

Bez odlaganja se izdaje pisana potvrda ili elektronski potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je reklamacija zavedena.

10. Odgovor i rokovi

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovara potrošaču.

Odgovor sadrži odluku da li se reklamacija prihvata, obrazloženje ako se ne prihvata, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog roka i načina rešavanja ako se reklamacija prihvata.

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, računajući od dana podnošenja reklamacije, uz zakonom propisane zastoje.

11. Izjašnjenje potrošača

Kada Prodavac prihvati reklamaciju i dostavi predlog za rešavanje, postupa po tom predlogu nakon prethodne saglasnosti potrošača.

Potrošač se izjašnjava najkasnije u roku od tri dana od prijema odgovora. Rok za rešavanje reklamacije zastaje kada potrošač primi odgovor Prodavca i nastavlja da teče kada Prodavac primi izjašnjenje potrošača. Ako se potrošač u roku ne izjasni, smatra se da nije saglasan sa predlogom.

12. Produženje roka

Ako iz objektivnih razloga nije moguće udovoljiti zahtevu u propisanom roku, Prodavac obaveštava potrošača o potrebi produženja i navodi novi rok. Produženje je moguće samo jednom i samo uz saglasnost potrošača, a saglasnost i produženje evidentiraju se u evidenciji reklamacija.

13. Komercijalna garancija

Komercijalna garancija je dodatno pravo i ne utiče na zakonska prava potrošača zbog nesaobraznosti.

Ako su uslovi navedeni u garantnom listu manje povoljni za potrošača od uslova koji su navedeni u oglašavanju robe, primenjuju se povoljniji uslovi iz oglašavanja, osim ako je oglasna poruka izmenjena pre zaključenja ugovora na način uporediv sa načinom na koji je data.

Potrošač može izjaviti reklamaciju Prodavcu radi ostvarivanja prava iz komercijalne garancije u periodu u kojem postoji zakonska odgovornost Prodavca za nesaobraznost; nakon tog perioda reklamacija po osnovu komercijalne garancije izjavljuje se izdavaocu garancije, u skladu sa njenim uslovima i zakonom.

14. Odbijena reklamacija i vansudsko rešavanje spora

Ako Prodavac ne prihvati reklamaciju, dostavlja obrazloženje i obaveštava potrošača o mogućnosti vansudskog rešavanja spora i o nadležnim telima.

Potrošač koji je prethodno izjavio reklamaciju, a spor nije rešen, može pokrenuti vansudski postupak pred telom upisanim u listu nadležnog ministarstva. Prodavac je po zakonu obavezan da učestvuje u tom postupku.

15. Evidencija reklamacija

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija u elektronskom obliku ili u obliku ukoričene knjige i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije. Evidencija sadrži podatke propisane Zakonom o zaštiti potrošača, uključujući podatke o podnosiocu, robi, opisu nesaobraznosti, zahtevu, potvrdi prijema, odluci, rokovima i načinu rešavanja.

Podaci o ličnosti iz postupka reklamacije obrađuju se u skladu sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

16. Kontakt za reklamacije

reklamacije@gamebox.rs | 018/514-666 | 060/514-666-0 | GAME BOX, Cara Dušana 43, 18000 Niš