

Reklamacije

Zakonom o zaštiti potrošača prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe u ugovoru koja se pojavi u roku od 24 meseca od kupovine robe.

Pročitajte sve dokumente koji su pridruženi, oni čine sastavni deo instrukcija za podnošenje reklamacije i prava potrošača prilikom rešavanja reklamacije:

1. Opšti uslovi prodaje na daljinu

OBAVEŠTENJE O USLOVIMA PRODAJE NA DALJINU

www.elpa.rs

1. Sva obaveštenja data na ovom sajtu u skladu sa članom 16, 28 i 29. Zakona o zaštiti potrošača data su u komercijalne svrhe.

2. Elpa doo, Lava Tolstoja 40, Matični broj 08792127, PIB 102966023 Pančevo

Reklamacije i informacije možete podneti telefonom 013/377-011 ili na mail:

office@elpa.rs (u daljem tekstu PRODAVAC)

3. Osnovna obeležja robe su istaknuta u detaljnom pregledu artikla, kao i prodajna cena.

Prikazana je prodajna cena koju naplaćuje Elpa doo za koštanje poručenog artikla.

Ukoliko vaš račun iznosi manje od 8.000 din (za sve poručeno) pored cene artikla imate i troškove dostave. Kurirsku službu za dostavu možete izabrati i poslati vi.

U slučaju da ne odaberete i pošaljete kurirsku službu Prodavac će poslati robu kurirskom službom sa kojom ima potpisan Ugovor.

Zaposleni kod Prodavca će prilikom telefonske potvrde porudžbine saopštiti usmeno kupcu koliko će iznositi troškovi dostave.

Ukoliko vaš račun iznosi iznad 8.000 Din troškovi dostave idu na račun Prodavca.

4. Plaćanje je moguće uplatom na račun ili plaćanje pouzećem.

Ukoliko želite da platite preko računa potrebno je da to naznačite prilikom slanja

porudžbine.

Ukoliko plaćate pouzećem, dolaskom kurirske službe plaćate navedeni iznos u gotovini.

5. U roku od 1 radnog dana od slanja porudžbine, pozvaće vas predstavnik prodavca kako bi potvrdio porudžbinu i saopštio troškove dostave.

U roku od 4 radna dana biće vam poslata poručena roba.

6. Na komunikaciju sa „Elpom“ doo, bila ona telefonska ili poštanska, primenjuje se standardna tarifa.

7. Zakonom o zaštiti potrošača prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe u ugovoru koja se pojavi u roku od 24 meseca od kupovine robe.

Za robu čiji je period saobraznosti duži od 24 meseca prodavac je obavezan da izda garantni list dobavljača.

Prodavac je dužan da u slučaju nesaobraznosti robe o svom trošku obezbedi servisiranje i otklanjanje nesaobraznost iste.

8. Period saobraznosti artikla koji je po karakteru potrošan može biti kraći od 24 meseca.

Delovi artikla koji su upotrebom skloni trošenju i habanju takođe imaju rok kraći od 24 meseca. Period saobraznosti za takve artikle iznosi 6 meseci, ukoliko proizvođač nije drugačije propisao.

9. Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje od strane Prodavca kupac gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja uređajem i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu. Takođe, ovo pravo se gubi i u slučaju da kupac ili neovlašćeno lice otvara, prepravlja ili popravlja uređaj.

10. Kao potrošač imate pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Pravo na jednostrani raskid ugovora možete ostvariti u roku od 14 dana od dana prijema robe. Pravo ostvarujete tako što ćete obavestiti prodavca o nastojanju odustanka od

ugovora, telefonom, mailom ili poštom. Obaveštenje mora da sadrži obrazac o odustanku od ugovora, koji možete skinuti sa našeg sajta. Nakon toga potrebno je kompletnu pošiljku sa pratećom dokumentacijom, ambalažom, uz fiskalni račun dostaviti nazad prodavcu.

Troškovi povrata u ovom slučaju su na kupcu.

11. Prodavac se obavezuje da će u roku od 14 dana od prijema obrasca o odustanku izvršiti povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke.

Prodavac zadržava pravo da ne vrati celokupan iznos kupcu ukoliko je uređaju umanjena vrednost kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovila priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

12. Roba kod koje je primećen nedostatak ili nepravilnost u radu se vraća prodavcu.

Kupac je potrebno da popuni reklamacioni list i da ga zajedno sa robom vrati prodavcu.

Pored reklamacionog lista i uređaja potrebno je priložiti dokaz o kupovini (račun, slip).

Ambalaža nije preduslov da bi ste ostvarili pravo reklamacije, ali je poželjno da se roba vraća u bezbednom pakovanju kako se ne bi oštetila prilikom transporta.

13. Roba kod koja je predmet reklamacije ili roba od koje želi da se odustane od kupovine vraća se nazad prodavcu. Prodavac ima rok od 8 dana od prijema robe da vas obavesti o stanju artikla, predlogu za rešavanje reklamacije i roku za rešavanje reklamacije.

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 30 dana.

14. Na osnovu nalaza ovlašćenih lica iz ovlašćenog servisa prodavac predlaže rešenje kupcu.

U slučaju da je reklamacija opravdana, otklanjanje neosaobraznosti će biti na račun prodavca. Međutim, ukoliko je nesaobraznost postupila pod uticajem kupca ili vremenskih neprilika i prirodnih nepogoda, kupac će dobiti predlog za otklanjanje o trošku kupca.

15. Ukoliko je reklamirani uređaj vraćen u roku od 6 meseci od prodaje kupac ima pravo izbora između popravke, zamene ili povrata novca, ukoliko je u pitanju fabrički nedostatak.

16. Ukoliko se uređaj vraća treći put na popravku, u roku za saobraznost, kupac takođe ima pravo izbora između popravke, zamene i povrata novca, ukoliko je u pitanju bio fabrički nedostatak.

Kupac nema pravo izbora iz ovog člana ako je u nekom od prethodnih reklamacionih povrata odabrao popravku proizvoda, a da je u pitanju fabrički nedostatak.

Kupac takođe nema pravo izbora ako je u jednom od prethodnih slučajeva kvar prouzrokovan kupčevim korišćenjem i upotrebom.

17. Troškovi slanja reklamiranja robe prodavcu nazad idu na račun prodavca.

Ukoliko je reklamacija opravdana, nakon servisa dostava će biti na račun prodavca.

Ukoliko je reklamacija nastala delovanjem kupca, povrat kupcu će biti na njegov račun.

18. Elpa doo ima potpisan ugovor sa kurirskom službom „D express“.

Telefon za poziv kurira za preuzimanje robe je 011/331-33-33

U slučaju reklamacije potrebno je poslati robu „D expressom“.

2. REKLAMACIONI PRAVILNIK

Član 1.

Ovom prilikom Prodavac uređuje način, uslove i postupak rešavanja prigovora (reklamacije) potrošača zbog nedostatka na kupljenom proizvodu putem sajta www.elpa.rs i ovlašćenja, obaveze i odgovornosti Prodavca u pogledu ostvarivanja potrošača na prigovor.

Član 2.

Kupac, u smislu ovog pravilnika jeste svaki građanin koji putem interneta na sajtu www.elpa.rs kupuje proizvode za lične potrebe ili potrebe drugih.

Član 3.

Kupac ima pravo prigovora na kupljeni proizvod zbog nedostatka koji su nastali u roku od 2 godine od dana kupovine.

Istekom roka iz stava 1. ovog člana kupac gubi pravo na podnošenje prigovora.

Član 4.

Zahtev za reklamaciju može se dostaviti e-mailom na office@elpa.rs ili poštom na adresu „Elpa“ doo, 26 000 Pančevo, Lava Tolstoja 40.

Prilikom podnošenja zahteva za reklamaciju kupac je dužan:

1. U reklamacionom listu navesti razloge reklamacije i željeni način za rešavanje;
2. Proizvod koji reklamira je potrebno da bude u pakovanju sigurnom za transport;
3. Dostavi fiskalni račun ili drugi dokaz o vremenu, datumu i mestu kupovine.

Član 5.

Kupac nema pravo na prigovor ukoliko je:

- propustio rok za podnošenje prigovora utvrđen u članu 3. ovog pravilnika;
- nedostatak na kupljenom proizvodu nastao njegovom krivicom ili krivicom drugih;
- kvar na proizvodu nastao usled elementarnih nepogoda ili variranja u električnoj mreži.

Član 6.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok ne može biti duži od 30 dana.

Član 7.

Ukoliko prodavac i 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 novi rok u kome će je rešiti, kao i da dobije saglasnost kupca.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

3. Obrazac koji je potrebno popuniti u slučaju podnošenja reklamacije

REKLAMACIONI LIST

Podaci o trgovcu

Naziv: Elpa doo

Adresa: Lava Tolstoja 40, Pančevo

Adresa za prijem lista: Lava Tolstoja 40, Pančevo

Kontakt osoba za prijem: Milica Bogojević

Podaci o kupcu

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

Kontakt telefon: _____

E-mail adresa: _____

Datum isporuke robe kupcu: _____

Datum podnošenja reklamacije: _____

Šifra i naziv proizvoda: _____

Datum kupovine: _____

Nepravilnost: _____

U slučaju da je reklamacija opravdana i da je u pitanju fabrički nedostatak, kupac želi:

(*zaokružiti)

1. Popravku artikla

2. Zamenu artikla

3. Povrat novca

Potpis kupca: _____