

Uputstvo za reklamaciju robe

Informacije za kupca – reklamacije, saobraznost i garancija

Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava.

Saobraznost je zakonska kategorija i njeno trajanje je 2 godine. Saobraznost predstavlja odgovornost trgovca ili proizvođača da roba ili usluga budu u skladu sa uobičajenim radom ili posebnim zahtevima potrošača u određenom vremenskom periodu.

Garancija na saobraznost artikala koji se smatraju potrošnom robom može biti manja od 24 meseca. U takve artikale spadaju baterije za uređaje (telefona, tableta, i laptopova), audio i video kablovi, iso konektori, punjači... Period saobraznosti za takve artikale iznosi 6 meseci, ukoliko proizvođač nije drugačije propisao.

Garancija predstavlja voljni korak trgovca ili proizvođača kojim on nudi posebne pogodnosti za kupca ali isključivo veće od zakonski predviđenih.

Postupak reklamacije

Prilikom izjavljivanja reklamacije kupac popunjava izjavu o reklamaciji koju može preuzeti sa našeg sajta ili dobiti na zahtev na mejl adresu. Uz izjavu o reklamaciji kupac će dostaviti reklamirani proizvod na adresu firme Hotspot doo navedenu u obrascu za reklamaciju. Kupac robu može dostaviti lično ili poslati brzo poštom.

U slučaju slanja robe brzo poštom troškove isporuke snosi kupac.

Kupac je u obavezi da uz dostavljenu robu dostavi i fiskalni račun kao dokaz o kupovini.

Prodavac je dužan da bez odlaganja a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Potrošaču 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 da bude duži od 30 dana od dana podnošenja reklamacije.

GUBITAK PRAVA NA REKLAMACIJU:

Pravo na reklamaciju i zamenu potrošač gubi u slučaju da je uređaj bio izložen delovanju više sile (npr. udar groma i prenapon, poplava, požar i drugo), neadekvatnog rukovanja uređajem 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.

U slučaju delovanja mehaničke sile na predmet reklamacije (pad, lom, grebanje, udarac, nagnječenje, uvijanje, savijanje i slično), korišćenja u uslovima previsoke ili preniske temperature, vlažnosti, zadimljenosti ili prašine, ili u bilo koju svrhu koja nije za ličnu upotrebu.

Reklamacija neće biti uvažena ni u slučaju korišćenja neadekvatnog softvera, promena ili nadogradnje softvera, firmvera ili operativnog sistema ili bilo kakvih softverskih intervencija koje nisu jasno propisane i odobrene od strane proizvođača.