

## 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 artikle spadaju baterije za uređaje (telefona, tableta, i laptopova), audio i video kablovi, iso konektori, punjači... **Period saobraznosti za takve artikle 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 brzom poštom.

U slučaju slanja robe brzom 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.

### 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.