

Poštovani potrošači, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) Kadet plus doo odgovara za nesaobraznost robe koju prodaje u periodu od 2 (dve) godine od datuma vaše kupovine. Zakonska odgovornost Kadet plus doo ne postoji ako isporučena roba:

- odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste
- po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Kadet plus doo ne preuzima nikakvu odgovornost za podatke na računaru, hard disku ili bilo kom drugom uređaju koji služi za smeštanje podataka.

Garancija predstavlja izjavu proizvođača kojom se potrošaču garantuju veća prava nego što je to propisano Zakonom. Dokumentacija za ostvarivanje prava po osnovu garancije se obično nalazi u originalnom pakovanju proizvoda. Ukoliko davalac garancije predviđa da se za ostvarivanje prava mora registrovati ili ulogovati na određeni sajt, potrošač je dužan da postupi po uputstvima davaoca garancije, kako bi ostvario pravo na istu.

Za uređaje za koje proizvođač ne nudi posebne pogodnosti (npr. ispravno funkcionisanje stvari u periodu dužem od 2 godine) Kadet plus doo nije u obavezi da izda garantni list. Garancija predstavlja voljni korak izdavaoca (proizvođača ili trgovca) kojim on nudi posebne pogodnosti za potrošača, ali isključivo veće od zakonom predviđenih.

U slučaju da KUPAC tvrdi da svojstva i karakteristike kupljenog proizvoda ne odgovaraju onima koja su navedena ili ako pak smatra da je isti neispravan, on može ostvariti pravo na njegovu zamenu ili povrat samo ukoliko njegove primedbe potvrdi i ovlašćeni servis koga i sam KUPAC priznaje kao jedinu stručnu instituciju koja može donositi sud o svojstvima, karakteristikama i ispravnosti proizvoda.

U slučaju kvara ili neispravnosti na kupljenom proizvodu PRODAVAC nije dužan organizovati njegov transport u ovlašćeni servis, već je to obaveza KUPCA ili servisa ukoliko su u pitanju veliki aparati. Dobra je volja PRODAVCA, ali ne i obaveza da izađe u susret KUPCU i ako je potrebno da organizuje transport navedenog proizvoda u ovlašćen servis i to putem kurirske službe kao nezavisnog pravnog lica. U tom slučaju PRODAVAC ne odgovara za eventualnu štetu na proizvodu nastalu tokom transporta ili u ovlašćenom servisu.

Potrošač ima pravo da podnese reklamaciju za robu kupljenu i to telefonom , pismeno putem e-maila ili poštom. Prilikom podnošenja reklamacije obavezno je da potrošač dostavi neki dokaz da je kupio robu (fiskalni račun i overenu garanciju ).

Obaveza potrošača jeste da prilikom izjavljivanja reklamacije priloži fiskalni račun i garantni list kao i da preda uređaj u objekat Prodavca ili ovlašćenog servisera ukoliko nije u pitanju uređaj bele tehnike .

izvaditi sve kartice korisnika (SIM, SDD i sl.), futrole, maske, torbe I sve ostalo što nije predmet reklamacije. Ukoliko je nešto naknadno kupljeno i ugrađeno u sam uređaj, dužni ste da to predočite prilikom izjavljivanja reklamacije.

Iako Zakon ne predviđa obavezu da potrošač čuva ambalažu, niti je to uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti, naša preporuka je da ambalažu sačuvate radi obezbeđenja sigurnijeg transporta robe u ovlašćeni servis.

Obratite pažnju na uslove koje proizvođač propisuje u garantnom listu izdatom za ispravno funkcionisanje stvari u periodu dužem od 2 (dve) godine, jer je moguće da kao poseban uslov koji kupac mora da poštuje bude navedeno i čuvanje ambalaže ili registracija na sajtu.

Prilikom prijema reklamacije, prodavac koji primi reklamaciju u obavezi je istu zvesti u Knjigu reklamacija.

Rešavanje po reklamaciji potrošača za robu za koju se ne izdaje garantni list, vrši prodavac, a ukoliko po pojedinim reklamacijama nije u mogućnosti da sam donese odluku, onda će po istoj rešavati Komisija za reklamacije, koja se nalazi u sedištu Prodavca (udaljem tekstu: Komisija). Prodavac je dužan da bez odlaganja , a najkasnije u roku od 8(osam), dana od dana prijema reklamacije , pisanim ili elektronskim putem ( prihvatljiva je i SMS poruka koja se čuva na posebnom serveru Prodavca ) odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor mora da sadrži odluku da li se prihvata reklamacija, izjašnjenje o zahtevu potrošača I konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 (petnaest) dana, odnosno 30 (trideset) dana za tehničku robu od dana podnošenja reklamacije (član 56 stav 7 Zakona o zaštiti potrošača). Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije. Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rašavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost. Produžavanje roka je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Prodavac ima pravo da kupca uputi u ovlašćeni servis radi rešavanja reklamacije, a sve u cilju bržeg okončanja. Ovo prethodno važi samo uz saglasnost kupca i primenjuje se kada Prodavac proceni uz saglasnost kupca da vreme transporta reklamiranog proizvoda od kupca do Prodavca, pa do ovlašćenog servisa i tako nazad, remeti normalno funkcionisanje kupca.

Prodavac je u obavezi da prilikom prijem reklamacije kao i prilikom prodaje proizvoda upoznaju potrošača sa njegovim pravima: U slučaju kada Komisija utvrdi da je reklamacija osnovana, prodavac je dužan da postupi po zahtevu potrošača i izvrši: 1) otklanjanje nedostatka na proizvodu.

2) zamenu kupljenog proizvoda za nov proizvod, odnosno proizvod odgovarajuće marke (model, tip) ili 3) vraćanje iznosa plaćenog za taj proizvod u visini maloprodajne cene tog proizvoda  
Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni popravkom, zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor tj. povraća novca.

Kod tehničkih proizvoda potrošaču se pored garantnog lista (ili garantne izjave ukoliko je sa dobavljačem definisano da ide uz proizvod), prilikom prodaje moraju obezbediti, deklaracija, tehničko uputstvo i uputstvo za upotrebu tog proizvoda.