

Reklamacije i servis

Reklamacije, saobraznost i garancija

Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava a zbog nesaobraznosti robe ili usluge.

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

GARANCIJA SE NE ODNOSI NA GREŠKE NASTALE USLED:

- mehaničkih oštećenja u vožnji bicikla,
- greške korisnika - havarijska oštećenja, nestručna opravka, loše održavanje (pr. loše uskladištenje, vožnja sa razlabavljenom srednjom osovinom),
- oštećenjem proizvoda nepridržavanjem uputstva za upotrebu (pr. nedovoljno stegnuta navrtka sedišta, nedovoljno stegnute pedale i sl.),
- istrošenosti potrošnih delova (pr. gumice na kočnicama i sl.)

Postupak reklamacije

Reklamacije na robu mogu se podneti lično u našim prodavnicama ili putem mail-a cross@crossbike.rs

U svakoj našoj prodavnici postoji posebno određeno i obeleženo mesto i osoba zadužena za reklamacije kojoj se kupac može obratiti u vezi problema koji ima.

Potrošač izjavljuje reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka na sledeće načine: usmeno na mestu prodaje robe, telefonom, pisanim ili elektronskim putem. Obaveze potrošača su da priloži račun, kopiju računa ili bilo koji drugi dokaz o kupovini. Kupac nije dužan da čuva ambalažu (naša preporuka je da se ambalaža sačuva, u slučaju da roba mora da se šalje na servis). Važna napomena: ukoliko prodavac ili proizvođač daju garanciju koja je duža od zakonskog roka saobraznosti, tada oni mogu da zahtevaju posebne uslove koje kupac mora da poštuje a jedan od uslova može biti npr.

čuvanje ambalaže. Zato je veoma bitno da se obrati pažnja na uslove koje je proizvođač propisao za produženi rok garancije.

Postupak reklamacije razlikuje se u zavisnosti od načina na koji je kupljena roba.

1. Postupak reklamacije za robu kupljenu u prodavnicama "CROSSBIKE" d.o.o.

Proces reklamacije nesaobrazne robe počinje izjavom o reklamaciji koju kupac podnosi u nekoj od naših prodavnica. Zaduženo lice će kupcu dati da popuni izjavu o reklamaciji u koju se upisuju osnovni podaci o robi i kupcu. Obaveza "CROSSBIKE" d.o.o. je da u zakonskom roku saobraznosti proizvoda (2 godine) preuzima robu od kupca i šalje je na servis, što znači da kupac ne snosi troškove slanja i servisiranja.

Postupak posle izjavljivanja reklamacije:

- "CROSSBIKE" d.o.o. preuzima robu i šalje je u ovlašćeni servis
- u roku od 8 dana ovlašćeni servis je dužan da izda obaveštenje o opravdanosti reklamacije; ovo je normalna procedura i odnosi se na utvrđivanje nesaobraznosti koja je nastala prilikom korišćenja robe (da li je nastala nestručnim rukovanjem ili je posledica kvara) a u istom roku naša firma je u obavezi da pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na reklamaciju zajedno sa odlukom da li se ta reklamacija prihvata ili ne
- u slučaju da se reklamacija prihvata, rešiće se u periodu od 15 dana od dana podnošenja reklamacije, osim za tehničku robu gde se rešava u periodu od 30 dana od dana podnošenja reklamacije a naša firma je u obavezi da o rešavanju reklamacije obavesti kupca; robu pristiglu sa servisa naša firma vraća kupcu, bez troškova za kupca
- u slučaju da se reklamacija ne prihvata (npr. slučajevi fizičkog oštećenja ne spadaju u nesaobraznost), kupac snosi troškove slanja robe na servis i troškove dijagnostike kvara prema cenovniku ovlašćenog servisa

2. Postupak reklamacije za robu kupljenu preko ugovora na daljinu (preko web sajta "CROSSBIKE" d.o.o.)

S obzirom da se roba kupljena na daljinu uglavnom isporučuje kurirskom službom, kupac mora da obrati pažnju na stanje robe prilikom prijema. Ukoliko je roba oštećena, kupac ima pravo da odbije prijem. Ako kupac primi robu i posle raspakivanja utvrdi da je roba oštećena, dužan je da nam se obrati u roku od 24 časa. Lice zaduženo za rešavanje reklamacija će uputiti kupca na način rešavanja problema, a kupac je u obavezi da popuni izjavu o reklamaciji i da nam je dostavi

zajedno sa robom. Obrazac izjave o reklamaciji kupac dobija zajedno sa robom i on važi samo za kupovinu preko ugovora na daljinu.

U slučaju da je nesaobraznost robe nastala u roku od 14 dana od dana kada je roba postala vlasništvo kupca (od dana isporuke), kupac može da je vrati bez obrazloženja.

Napominjemo da saglasno Zakonu o zaštiti potrošača, kupac robe preko ugovora na daljinu ima 14 dana da odustane od ugovora (da vrati robu) bez obrazloženja, pri čemu ne snosi nikakve posledice osim troškova vraćanja robe (roba mora da bude vraćena u originalnoj ambalaži).

Ukoliko je nesaobraznost robe nastala u periodu po isteku roka od 14 dana, postupak za reklamaciju je isti kao i za robu kupljenu u prodavnicama, osim što je kupac u obavezi da popuni izjavu o reklamaciji i da nam je dostavi zajedno sa robom. Kupac, takođe, treba da preuzme uputstvo za reklamaciju robe kupljene preko našeg Internet sajta. Kupac može lično da dostavi robu najbližoj prodavnici "CROSSBIKE" d.o.o. ili je može poslati kurirskim servisom ili poštom na adresu prodavnice koja je robu isporučila ili na adresu centralne prodavnice u Zaječaru, pri čemu ne snosi troškove slanja. Kada roba stigne u bilo koju prodavnicu naše firme, na nju se primenjuje postupak kao sa robom kupljenom na uobičajen način.

Napomena: sledeći dokumenti se obavezno šalju kupcu uz svaki artikal naručen preko Internet sajta:

- Obrazac za odustanak od ugovora
- Uputstvo za vraćanje robe
- Obrazac za reklamacije
- Uputstvo za reklamaciju

U slučaju da je kupac izgubio originalne dokumente, uvek može da ih preuzme sa našeg sajta, popuni i pošalje.

Slučajevi otklanjanja nesaobraznosti

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, ako se nesaobraznost dogodi u prvih 6 meseci od dana kada je roba prešla u vlasništvo kupca, smatra se da je nesaobraznost već postojala pa kupac može da traži da mu se roba zameni novom.

Roba kod koje se pojavila nesaobraznost u prvih 6 meseci od dana kupovine, može i da se popravi ali samo uz izričitu saglasnost kupca.

U slučajevima kada nesaobraznost nije moguće otkloniti u primerenom roku, kada nesaobraznost nije otklonjena, kada opravka ne može da se sprovede bez nepogodnosti za kupca ili kada

otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, kupac može da traži umanjene cene ili raskid ugovora. Ako kupac raskine ugovor, biće mu vraćen novac u visini iznosa na fiskalnom isečku na dan kupovine robe.

Ukoliko je nesaobraznost rešena popravkom, pa se u prvih 6 meseci od dana kada je roba prešla u vlasništvo kupca pojavi nova nesaobraznost, kupac može da zahteva zamenu, umanjene cene ili da raskine ugovor. Druga popravka je moguća samo uz izričitu saglasnost kupca.

Roba kupljena u prodavnicama ne može da se vrati u prvih 6 meseci od kupovine bez slanja u ovlašćeni servis.

Ako je nesaobraznost neznatna, kupac ne može da raskine ugovor (tj. da vrati robu).

Posle isteka perioda od 6 meseci od dana kada je roba prešla u vlasništvo kupca, kupac ne može da traži da mu se roba zameni drugom ili da raskine ugovor i traži povraćaj sredstava. Ako se nesaobraznost pojavi u ovom periodu, roba se obavezno šalje na servis a povraćaj novca je moguć samo ako servis utvrdi da je popravka nemoguća.

Otklanjanje nesaobraznosti posle isteka zakonskog roka

Posle isteka zakonskog roka o saobraznosti robe (2 godine), kupac je sam odgovoran za slanje robe na servis. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke. Spisak servisa isporučuje se zajedno sa dokumentacijom koja ide uz robu.

“CROSSBIKE” d.o.o. ima obavezu da obezbedi rezervne delove i servis za proizvode kojima je istekao zakonski rok saobraznosti kao i za proizvode koji su prestali da se proizvode ali u ograničenom vremenskom periodu koji uobičajeno iznosi 7 godina.

Ostali razlozi reklamacija

Osim reklamacija koje se odnose na robu kupljenu kod nas, kupci takođe imaju pravo da se žale na:

- probleme sa isporukom robe (kašnjenje, neblagovremena isporuka, izostanak isporuke itd.); s obzirom da se određena količina robe isporučuje preko kurirskog servisa koji ima svoj način rada, ne možemo da snosimo odgovornost za probleme koji nisu izazvani našim direktnim angažovanjem
- neprofesionalni odnos zaposlenih prema kupcu (neljubaznost, nedavanje informacija, davanje loših, netačnih i neupotrebljivih informacija)
- događaje i situacije u kojima su oštećeni ili smatraju da su oštećeni (npr. pogrešno obračunata cena, roba isporučena bez uputstva i sl.)

Kontakt podaci za reklamacije

Naziv trgovca:	CROSSBIKE d.o.o. Zaječar
Adresa za reklamacije:	Nikole Pasica bb, 19000 Zaječar
Prijem reklamacija:	svi maloprodajni objekti "CROSSBIKE"d.o.o.
Broj telefona za prijem reklamacija:	0600242105
email adresa:	cross@crossbike.rs