

# Garancije / Reklamacije

## Saobraznost

Zakonom o zaštiti potrošača Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 24 meseca od kupovine robe. Za robu čiji je period saobraznosti duži od 24 meseca, Trgovac je dužan da izda garantni list dobavljača. Trgovac je dužan da u slučaju nesaobraznosti robe o svom trošku obezbedi servisiranje iste. Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kom Trgovac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od 12 meseci.

Period saobraznosti artikala koji se smatraju potrošnom robom može biti manja od 24 meseca. U takve artikle spadaju baterije za uređaje (telefona, tableta i laptopova), toneri, ketridži, glave štampača,... Period saobraznosti za takve artikle iznosi 6 meseci, ukoliko proizvođač nije drugačije propisao.

Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje od strane Trgovca kupac gubi u slučaju 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.

VITEL garantuje za kvalitet svih proizvoda iz svog asortimana, kao i usklađenost istih sa navedenim specifikacijama na sajtu.

Za dodatne informacije možete nas kontaktirati na [vitel@mts.rs](mailto:vitel@mts.rs)

## Reklamacije

U zavisnosti od vremena kada je nastao kvar, postoje sledeće kategorije reklamacija na funkcionalnu ispravnost proizvoda:

### **1) DOA – Dead on Arrival je reklamacija u trenutku instalacije ili prvog puštanja u rad.**

To znači sledeće:

a) isporučeni proizvod je oštećen, nedostaju mu neki delovi (nekompletan je), ne odgovara projektovanoj nameni ili specifikaciji. U ovom slučaju problem se mora evidentirati na licu mesta, ispred kurira, tako što ćete proveriti robu i ukoliko nešto nije u redu, odmah prijaviti neispravnost. U koliko kurir ne sačeka da proverite paket rok za reklamaciju je 14 dana. Ukoliko je paket koji Vam je kurir dostavio oštećen možete odbiti pošiljku, ukoliko šteta bude ustanovljena nakon isporuke i otvaranje paketa dužniste da reklamaciju prijavite u roku od 24h jer u suprotnom neće biti prihvaćena.

b) ako tokom instalacije ili prvog puštanja u rad utvrdite da je proizvod neispravan, potrebno je da nas odmah obavestite tako što ćete nas kontaktirati telefonom ili nam poslati mail sa opisom problema i Vašim kontaktom.

### **2) Reklamacija na funkcionalnu ispravnost proizvoda.**

U ovom slučaju, robu odnosite u maloprodaju gde ste uređaj kupili i gde ga možete reklamirati, ili neki od naših servisa. Ako ste uređaj kupili preko web-a, kontaktirate naše call centra koji se nalaze na našoj stranici i oni će uputiti kurirsku službu da preuzme neispravan uređaj i dostave ga našoj službi reklamacija. Kao kupac imate pravo da uređaj reklamirate i direktno u ovl.servisu (podatak ko je ovl.servis za Vašu robu možete naći u nastavku ove stranice).

### **3) Reklamacija na oštećenu pošiljku**

Ukoliko Vam uređaj koji ste poručili stigne oštećen prilikom isporuke, potrebno je u roku od 24 sata kontaktirati kurirsku službu koja je uređaj dostavila kako bi napravili zapisnik, a zatim nas obavestiti o tome.

#### **Servisiranje i povraćaj novca**

Kod prijema robe koja nije bila ispravna pri pokušaju instalacije ili kod prvog puštanja u rad (DOA), serviser je u obavezi da prvo proveri opravdanost reklamacije i kompletnost reklamiranih uređaja pre nego što pristupi zameni robe ili vraćanju novca. Rok za odgovor po Vašem prigovoru je 8 dana od dana podnošenja reklamacije u maloprodajnom objektu, ili od dana kada uređaj bude isporučen kurirskom službom našoj službi reklamacija. Nakon toga se donosi odluka o tome da li će se isporučiti novi proizvod ili će novac biti vraćen.

Reklamacije na funkcionalnu ispravnost proizvoda prilikom instalacije ili prvog puštanja u rad (DOA), biće prihvaćena samo ako se reklamirana roba vraća kompletna, neoštećena, u originalnoj ambalaži i ako je ovlašćeni serviser potvrdio Vaše navode..

Ambalaža nije uslov da se odbije reklamacija kupcu ali je poželjna da se dostavi uz uređaj.

Prodavnica VITEL zadržava sva prava promene cene proizvoda tako da, ako ste poručili uređaj po jednoj ceni i sa tom cenom ga primili na kućnu adresu, a nakon toga je cena smanjena nemate prava na povraćaj novca.

#### **Prilikom reklamacije robe za koju je Trgovac dužan za nesaobraznost, kupac je dužan:**

- a) da reklamirani proizvod donese lično ili pošalje dostavnom službom u servis naznačen na servisnom listu u originalnoj ambalaži. Ukoliko je reklamirani proizvod elektrostatički osetljiv, kupac treba da proizvod dostavi u antistatik pakovanju; Takođe originalana ambalaža nije obavezna da bi smo prihvatili reklamaciju.
- b) da serviseru podnese na uvid kopiju računa o kupovini (i garantni list u slučaju da je rok za saobraznost robe duži od 24 meseca)
- c) da serviseru detaljno opiše primećenu neispravnost i opis uslova i sredine u kojoj je proizvod radio kada je došlo do kvara;
- d) posle toga, sve informacije o statusu proizvoda koji je na servisu kupac isključivo dobija u maloprodaji gde je robu ostavio na reklamaciju ili na brojeve našeg call centra.

Za više informacija možete nas kontaktirati na [vitel@mts.rs](mailto:vitel@mts.rs)