Garancija i reklamacije

Deo A: zakonska garancija i reklamacije

Isti tekst, prilagođen telefonu: **droneverse.rs/reklamacije**

Zakonskom garancijom zovemo prava koja Vam zakon daje kada roba ima nedostatak. Garantni list komercijalne garancije je deo B, na strani 3.

UKRATKO Prava iz zakona, za svu robu

2 godine	**30** dana	**2** meseca	**8** dana
odgovaramo za nedostatke od prijema robe	birate zamenu, umanjenje cene ili raskid od prijema robe, ako se nedostatak pojavi u tom roku	da nam prijavite nedostatak od dana kada ste ga otkrili	za naš odgovor na reklamaciju od njenog prijema

Troškovi	slanje robe u oba smera i proveru uzroka nedostatka plaćamo mi, i kada reklamaciju odbijemo.
Rešavanje	za dron i daljinski upravljač najkasnije 30 dana od prijema reklamacije, za baterije i ostalu opremu najkasnije 15 dana.

1 Prijava i rešavanje

1.1 Nedostatak nam prijavite na bilo koji od ovih načina:

- Telefonom, usmeno
  061 418 54 17
- WhatsApp-om
  061 418 54 17
- E-poštom
  info@droneverse.rs
- Kontakt-formom na sajtu
  droneverse.rs/kontakt

Pismo nam možete poslati na adresu sedišta, Psunjska 37a, 11211 Borča.

Prijave preko WhatsApp-a, e-pošte i kontakt-forme primamo svakog dana, 0–24 h. Uz prijavu priložite račun ili drugi dokaz o kupovini. Fotografija nedostatka pomaže, ali nije obavezna.

1.2 Prijem reklamacije potvrđujemo bez odlaganja, porukom ili e-poštom, uz broj pod kojim smo je zaveli. Taj broj počinje sa RK-.

1.3 Na reklamaciju Vam odgovaramo pismeno, najkasnije 8 dana od njenog prijema. Reklamaciju rešavamo na način sa kojim ste se saglasili, za dron i daljinski upravljač najkasnije 30 dana od njenog prijema, a za baterije i ostalu opremu najkasnije 15 dana.

1.4 Ako Vam predložimo drugo rešenje, odgovorite najkasnije 3 dana od dana kada primite predlog. Ako u tom roku ne odgovorite, smatra se da predlog niste prihvatili, a Vaša reklamacija ostaje u postupku. Dok čekamo Vaš odgovor, a najduže 3 dana, rok za rešavanje reklamacije ne teče.

2 Šta možete tražiti

2.1 Ako se nedostatak pojavi u prvih 30 dana od prijema robe, birate zamenu, umanjenje cene (robu zadržavate, a vraćamo Vam deo cene) ili raskid ugovora (robu vraćate, a mi Vama novac), bez prethodne popravke. Posle tog roka birate besplatnu popravku ili zamenu. Umanjenje cene ili raskid tada možete izabrati:

- ako nedostatak ne otklonimo ili to odbijemo
- ako ni popravka ni zamena nisu moguće
- ako popravka ili zamena nije ili neće biti obavljena u razumnom roku
- ako bi Vam popravka ili zamena stvorila značajne nepogodnosti
- ako je nedostatak znatan

Raskid nije moguć ako dokažemo da je nedostatak neznatan.

2.2 Ako se posle prve popravke pojavi isti ili neki drugi nedostatak, možete tražiti zamenu, umanjenje cene ili raskid ugovora. Ponovna popravka moguća je samo ako na nju izričito pristanete.

2.3 Ako zbog nedostatka raskinete ugovor, robu nam vraćate o našem trošku. Cenu Vam vraćamo najkasnije 3 dana od dana kada primimo robu ili dokaz da ste je poslali. Novac uplaćujemo na Vaš tekući račun, bez troškova za Vas. Dovoljno je da nam pošaljete broj računa. Nigde ne morate da dolazite. Kod umanjenja cene razliku vraćamo na isti način.

3 Slanje robe i troškovi

3.1 Kod reklamacije slanje robe u oba smera i proveru uzroka nedostatka plaćamo mi, i kada reklamaciju odbijemo. Robu nam možete poslati i preko BEX kurirske službe, o našem trošku. Slanje dogovaramo sa Vama. Rešavanje reklamacije ne zavisi od toga da li ste sačuvali ambalažu.

4 Nedostatak, dokaz i prigovor

4.1 Nedostatak znači da roba nije onakva kakva je trebalo da bude: na primer, ne radi kako treba, ne radi sa aplikacijom kako piše u uputstvu, ne odgovara opisu na stranici proizvoda ili nije kompletna. U zakonu se kaže da roba nije saobrazna ugovoru. Šteta od pada ili vode nastala posle prijema i uobičajeno trošenje po pravilu nisu nedostatak. Na droneverse.rs/reklamacije su primeri i saveti šta da proverite pre prijave.

Reklamaciju možete podneti i zbog pogrešno obračunate cene ili drugog propusta.

4.2 Za nedostatak koji se pojavi u prvoj godini od prijema robe pretpostavlja se da je postojao već pri isporuci. Vi to ne morate da dokazujete. Ako smatramo drugačije, na nama je da to dokažemo. Nalaz o uzroku Vam dostavljamo pismeno. Dok otklanjamo nedostatak, rokovi od 2 godine i od godinu dana ne teku.

4.3 Ako se ne slažete sa našim odgovorom, možete nam podneti prigovor. Prigovor i vansudsko rešavanje sporova opisani su u Dokumentu 1.

Garantni list

Deo B: komercijalna garancija

Isti tekst, prilagođen telefonu: **droneverse.rs/garancija**

Ovo je primer bez podataka porudžbine. Garantni list sa podacima Vaše porudžbine dobijate e-poštom, uz fiskalni račun, a ako nemate e-poštu, na drugi odgovarajući način.

Davalac garancije	Broj porudžbine	Trajanje garancije
VERTEGO DOO BEOGRAD Psunjska 37a, 11211 Borča		12 meseci od prijema robe

Roba pod garancijom (model, količina i serijski broj, ako postoji)

UKRATKO Komercijalna garancija za dron, daljinski upravljač i baterije

12 meseci	**30** dana	**2** godine
zamena ili povraćaj cene, po Vašem izboru od prijema robe	rok za zamenu ili povraćaj cene (baterije 15 dana) od prijema reklamacije	odgovaramo i po zakonu, nezavisno od garancije od prijema robe

1 Vaša prava i uslovi garancije

1.1 Imate sva prava iz Zakona o zaštiti potrošača i ostvarujete ih besplatno. Ova garancija ta prava ne isključuje i ne utiče na njih. Kada imate pravo i po zakonskoj i po ovoj garanciji, birate po kojoj podnosite reklamaciju. Ako ne izaberete, rešavamo je po onoj koja je za Vas povoljnija. Reklamaciju koju ne prihvatimo po garanciji razmatramo i po zakonu, bez nove prijave.

1.2 Garancija važi za dron, daljinski upravljač i baterije kupljene kod nas, i kada su deo kompleta i kada ih kupite posebno. Ne važi za ostalu opremu, na primer za elise, zaštitu elisa i torbice. Garancija važi na teritoriji Republike Srbije.

1.3 Ako se u roku garancije pojavi nedostatak, birate zamenu novim primerkom ili povraćaj cene, bez prethodne popravke i bez troškova za Vas. Povraćaj cene možete izabrati tokom svih 12 meseci, bez uslova koje zakon postavlja posle prvih 30 dana.

1 Vaša prava i uslovi garancije (nastavak)

1.4 Ako nedostatak ima samo daljinski upravljač ili baterija iz kompleta (sve što je u kutiji modela), birate zamenu tog dela ili povraćaj cene celog kompleta, koji nam tada vraćate. Za robu kupljenu u paketu (više proizvoda po zajedničkoj ceni) vraćamo deo cene paketa srazmeran ceni te robe na sajtu na dan porudžbine.

1.5 Garancija ne pokriva uobičajeno trošenje baterije i drugih potrošnih delova. Ne pokriva ni štetu koju posle prijema prouzrokuje spoljni uzrok ili upotreba suprotna uputstvu, na primer:

- pad, udarac ili sudar
- voda ili vlaga
- let u uslovima koje uputstvo ne dozvoljava
- otvaranje, lemljenje ili popravka uređaja bez dogovora sa nama
- punjač koji nije iz kompleta i koji nismo preporučili

1.6 Ako smatramo da je uzrok upotreba posle prijema robe ili uobičajeno trošenje, na nama je da to dokažemo. Nalaz o uzroku Vam dostavljamo pismeno.

1.7 Dok rešavamo reklamaciju ili je roba na popravci, rok garancije ne teče. Za primerak ili deo kompleta koji dobijete zamenom ili posle bitne popravke, garancija traje 12 meseci od dana kada ga primite. Za ostatak kompleta rok se ne menja. Ako istog modela nema na stanju, birate povraćaj cene ili, uz Vašu saglasnost, drugi model.

2 Kako ostvarujete garanciju

2.1 Garanciju ostvarujete reklamacijom, na bilo koji od ovih načina:

Telefonom, usmeno
061 418 54 17

WhatsApp-om
061 418 54 17

E-poštom
info@droneverse.rs

Kontakt-formom na sajtu
droneverse.rs/kontakt

Pismo nam možete poslati na adresu sedišta, Psunjska 37a, 11211 Borča. Uz prijavu priložite račun ili drugi dokaz o kupovini.

2.2 Prijem reklamacije potvrđujemo bez odlaganja, porukom ili e-poštom, uz broj pod kojim smo je zaveli. Taj broj počinje sa RK-. Na reklamaciju Vam odgovaramo pismeno, najkasnije 8 dana od njenog prijema.

2.3 Kod reklamacije slanje robe u oba smera i proveru uzroka nedostatka plaćamo mi, i kada reklamaciju odbijemo. Robu nam možete poslati i preko BEX kurirske službe, o našem trošku. Slanje dogovaramo sa Vama.

2.4 Zamenu ili povraćaj cene obavljamo najkasnije 30 dana od prijema reklamacije, a za baterije najkasnije 15 dana. Ako ste izabrali povraćaj cene, a pravo na raskid ugovora imate i po zakonu, novac vraćamo najkasnije 3 dana od dana kada primimo robu ili dokaz da ste je poslali. Novac uplaćujemo na Vaš tekući račun, bez troškova za Vas. Dovoljno je da nam pošaljete broj računa. Nigde ne morate da dolazite.