

Saobraznost i reklamacije

Zakonska prava zbog nesaobraznosti robe i način prijave reklamacije (Zakon o zaštiti potrošača).

Roba je saobrazna ako odgovara opisu na sajtu, ako je pogodna za uobičajenu upotrebu te vrste i ako ima očekivani kvalitet. Ako nije, imate zakonska prava bez obzira na ugovornu garanciju.

1. Prodavac i kontakt

Prodavac

VERTEGO DOO BEOGRAD

Brend: Drone Verse. PIB 115530271, MB 22170961

Sedište: Psunjska 37a, Beograd

Prijava reklamacije

info@droneverse.rs, 061 418 54 17

Prijava može biti usmena, telefonom, e-poštom ili pismeno, uz račun ili potvrdu porudžbine.

Adresu za slanje uređaja dajemo kad dogovorimo postupak.

2. Rokovi i prava

- Odgovornost za nesaobraznost traje **2 godine** od prijema i ne može se isključiti ugovorom.
- U prvih **6 meseci** smatra se da je nedostatak postojao pri preuzimanju, osim ako je očigledno drugačije.
- Možete tražiti popravku ili zamenu bez naplate; u zakonom predviđenim slučajevima i smanjenje cene ili raskid ugovora.
- Na reklamaciju odgovaramo najkasnije za **8 dana**.
- Rešavanje traje najviše 15 dana, odnosno 30 dana kod tehničke robe, uz Vašu saglasnost na predloženi način.
- Ako je reklamacija zbog nesaobraznosti osnovana, povratnu poštarinu snosimo mi.

3. Šta obično nije nesaobraznost

Šteta nastala posle preuzimanja zbog letenja ili rukovanja, a ne zbog fabričke greške pri isporuci: pad, udar, voda, vlaga, pesak, prašina, normalno trošenje baterije, nepravilno punjenje, otvaranje ili samostalna popravka, kao i problemi nastali zbog telefona, aplikacije ili mreže kupca. Ako ipak postoji nesaobraznost, zakonska prava ostaju.

4. Postupak prijave

- Javite se e-poštom ili telefonom: broj porudžbine, kratak opis problema i račun ili potvrda. Korisna je fotografija ili kratki video.
- Potvrđujemo prijem. Evidenciju reklamacija čuvamo najmanje 2 godine.
- Ogovaramo u roku od 8 dana: prihvatamo, odbijamo ili tražimo dopunu.
- Robu šaljete tek kad dogovorimo adresu i način. Nemojte slati paket pre toga.

5. Ostalo

Ugovorna garancija 12 meseci (Dokument 05): <https://droneverse.rs/garancija>. Odustanak bez kvara u roku od 14 dana (Dokument 03): <https://droneverse.rs/odustanak>. Više o reklamacijama: <https://droneverse.rs/reklamacije>