

Obaveštenje o uslovima prodaje na daljinu

1. Sva obaveštenja data na ovom sajtu u skladu sa članom 16, 27, 28, 29 i 35 Zakona o zaštiti potrošača data su u komercijalne svrhe.
2. Eklix d.o.o., Laze Mamužića 27, Subotica, MB: 21255840, PIB: 109858567. Reklamacije i informacije možete podneti telefonom 0653589321 ili na e-mail: prodaja@eklix.rs, u daljem tekstu PRODAVAC.
3. Osnovna obeležja robe su istaknuta u detaljnom pregledu artikla, kao i prodajna cena. Prikazana je prodajna cena koju naplaćuje Eklix d.o.o. za koštanje poručenog artikla. Pored cene artikla imate i troškove dostave. Kurirsku službu za dostavu možete izabrati i poslati vi. U slučaju da ne odaberete i pošaljete kurirsku službu Prodavac će poslati robu sa kurirskom službom sa kojom imamo potpisan Ugovor. Obračun troškova dostave je istaknut u okviru korpe gde u tabeli možete videti troškove dostave u odnosu na veličini/težinu paketa. Zaposleni kod Prodavca će prilikom telefonske potvrde porudžbine saopštiti usmeno kupcu koliko će iznositi troškove dostave.
4. Plaćanje je moguće:
 - Platnim (debitnim) karticama, prilikom kupovine na sajtu
 - Preko računa - direktnom uplatom na tekući račun Eklix-a, uplatnicom u banci ili pošti
 - Pouzećem - plaćanje gotovinom prilikom isporuke
 - Odloženo plaćanje na 6 mesečnih rata:
 - i. Kreditnim karticama Banca Intese
 - ii. Čekovima građana
 - iii. Administrativnom zabranom za stalno zaposlene
 - iv. Administrativnom zabranom za penzionere
5. U roku od 1 radnog dana od slanja porudžbine, pozvaće vas predstavnik prodavca kako bi potvrdio porudžbinu i saopštio troškove dostave. U roku od 2 radna dana biće vam poslata poručena roba.
6. Na komunikaciju sa „Eklix“ DOO, bila ona telefonska ili poštanska, primenjuje se standardna tarifa.

7. Zakonom o zaštiti potrošača prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe u ugovoru koja se pojavi u roku od 24 meseca od kupovine robe. Za robu čiji je period saobraznosti duži od 24 meseca, prodavac je obavezan da izda garantni list dobavljača. Prodavac je dužan da u slučaju nesaobraznosti robe o svom trošku obezbedi servisiranje i otklanjanje nesaobraznosti iste.
8. Saobraznost od 24 meseca se ne odnosi na uobičajeno habanje aparata (ili njegovih delova) koje je nastalo kao rezultata korišćenja. Kraći životni vek proizvoda u tom slučaju ne može se smatrati greškom i ne može se reklamirati.
9. Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe, potrošač 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, a pojedini proizvođači daju samo podatke o centralno ovlašćenom servisu koji kupac dalje preusmerava na najmu najbliži ovlašćeni servis. Eklix DOO će rado izaći u susret potrošačima i pomoći im oko informacija o dostupnim servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.
10. Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje od strane prodavca kupac gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja uređajem i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu. Takođe, ovo pravo se gubi i u slučaju da kupac ili neovlašćeno lice otvara, prepravlja ili popravlja uređaj.
11. Kao potrošač imate pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Pravo na jednostrani raskid ugovora možete ostvariti u roku od 14 dana od dana prijema robe. Pravo ostvarujete tako što ćete obavestiti prodavca o nastojanju odustanka od ugovora, telefonom, mailom ili poštom. Obaveštenje mora da sadrži obrazac o odustanku od ugovora, koji možete skinuti sa našeg sajta. Nakon toga potrebno je kompletnu pošiljku sa pratećom dokumentacijom, ambalažom, uz fiskalni račun dostaviti nazad prodavcu.
12. Troškovi poštarine za povrat robe u slučaju odustanka od ugovora idu na teret kupca.
13. Prodavac se obavezuje da će u roku od 14 dana od prijema obrasca o odustanku izvršiti povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke. Prodavac zadržava pravo da ne vrati celokupan iznos kupcu ukoliko je uređaju umanjena vrednost kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovila priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

14. Međutim, u slučaju da ste koristili proizvod makar malo, a ne potpadaju pod redovan reklamacioni postupak, nego se vi jednostavno predomislite, "Eklix" d.o.o. se obavezuje da izvrši povrat sredstava uplatom na vaš žiro račun, u iznosu koji nije veći od 50% od cene koju ste platili, a u zavisnosti od stanja proizvoda koji vraćate.
To znači da kao potrošač odgovarate za umanjenu vrednost robe od 50%, ukoliko zahtev za odustanak od ugovora na daljinu podnesete nakon što ste koristili proizvod koji je predmet povrata.
Zato vas molimo da nas kontaktirate na 065 35 89 321, ukoliko postoji bilo kakvo nezadovoljstvo u vezi sa proizvodom, pre nego što počnete da ga koristite.
15. Roba kod koje je primećen nedostatak ili nepravilnost u radu se vraća prodavcu. Kupac je potrebno da popuni reklamacioni list i da ga zajedno sa robom vrati prodavcu. Pored reklamacionog lista i uređaja potrebno je priložiti dokaz o kupovini (račun, slip). Ambalaža nije preduslov da bi ste ostvarili pravo reklamacije, ali je poželjno da se roba vraća u bezbednom pakovanju kako se ne bi oštetila prilikom transporta.
16. Roba kod koja je predmet reklamacije ili roba od koje želi da se odustane od kupovine vraća se nazad prodavcu. Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije je 15 dana. Izuzetak su nameštaj i tehnička roba, za koje je rok za rešavanje reklamacije 30 dana.
Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača na odgovor prodavca. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Smatraće se da potrošač nije saglasan sa predlogom prodavca ukoliko se ne izjasni u roku od tri dana.
17. Na osnovu nalaza ovlašćenih lica iz ovlašćenog servisa prodavac predlaže rešenje kupcu. U slučaju da je reklamacija opravdana, otklanjanje neosaobraznosti će biti na račun prodavca. Međutim, ukoliko je nesaobraznost postupila pod uticajem kupca ili vremenskih neprilika i prirodnih nepogoda, kupac će dobiti predlog za otklanjanje o trošku kupca.
18. Ukoliko je reklamirani uređaj vraćen u roku od 6 meseci od prodaje kupac ima pravo izbora između popravke, zamene ili povrata novca, ukoliko je u pitanju fabrički nedostatak.

19. U slučaju da prodavac odbije reklamaciju:

- dužan je da pruži odgovarajuće obaveštenje potrošaču u slučaju odbijanja reklamacije (obrazloženje prodavca u slučaju neprihvatanja reklamacije).
- dužan je da potrošača sveobuhvatno obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem, kao i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (postupak naveden u informacijama pod nazivom: Reklamacioni list).

20. Ukoliko se uređaj vraća treći put na popravku, u roku za saobraznost, kupac takođe ima pravo izbora između popravke, zamene i povrata novca, ukoliko je u pitanju bio fabrički nedostatak. Kupac nema pravo izbora iz ovog člana ako je u nekom od prethodnih reklamacionih povrata odabrao popravku proizvoda, a da je u pitanju fabrički nedostatak. Kupac takođe nema pravo izbora ako je u jednom od prethodnih slučajeva kvar prouzrokovan kupčevim korišćenjem i upotrebom.

21. Troškovi poštarine u slučaju slanja reklamirane robe prodavcu snosi kupac, dok nazad idu na teret prodavca.