

PRIJAVA REKLAMACIJE - UPUTE I PRAVILA

Društvo EUROLAM d.o.o., Rakitje (Grad Sveta Nedelja), Voćarska 6/b, OIB: 32619029079 (dalje u tekstu: Prodavatelj) odgovara za materijalne nedostatke proizvoda do trenutka prijelaza rizika na kupca (trenutak predaje stvari u posjed kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik), bez obzira je li mu materijalni nedostatak bio poznat. Također, isti odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga. Predmnijeva se da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika na kupca postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako Društvo ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Prijava reklamacije treba sadržavati ispunjeni obrazac «Reklamacijski zapisnik – kupci» koji kupac može zatražiti putem e-maila ili preuzeti na prodajnom mjestu.

Kupac je obavezan obavijestiti Društvo o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na kupca.

Kad se nakon primitka stvari od strane kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti Društvo u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio.

Društvo ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari. Prava kupca koji je pravodobno obavijestio Društvo o postojanju nedostatka gase se nakon isteka dvije godine, računajući od dana odašiljanja obavijesti Društvu, osim ako je s prijevaram Društva kupac bio spriječen da ih ostvaruje.

Ispunjeni obrazac mora se dostaviti u jednu od Poslovnih jedinica Društva u gore navedenim rokovima. Proizvod se mora predati uz original/kopiju računa čime se dokazuje da je roba kupljena u Društvu.

Dodatno, radi bržeg rješavanja reklamacije, preporuča se slikati proizvod ili oštećenje te poslati sliku na e-mail: prodaja@eurolam.hr uz kraće objašnjenje.

Ukoliko se proizvod reklamira zbog neispravnosti, to ne osporava pridržavanje plaćanja valute računa.

Proizvod koji se prodaje na popustu i označen je kao oštećen te je kao takav imao posebnu cijenu ne može biti predmet povrata ili reklamacije.

Ako je proizvod vraćen u za to određenom roku i u skladu s gore navedenim uvjetima, kupac će biti pisanim putem obaviješten o primitku reklamacije te načinu rješavanja. Na sve podnesene prigovore kupca Društvo je dužno u pisanom obliku odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka Društvo sukladno Zakonu o obveznim odnosima ima jednu od sljedećih obveza:

- uklanjanje nedostatka,
- predaja drugog proizvoda bez nedostatka,
- sniženje cijene,
- raskid ugovora.

Prava temeljem materijalnog nedostatka na stvari regulirana su Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju da su nedostaci posljedica nestručnog puštanja u rad, upravljanja, skladištenja, održavanja ili drugih nestručnih zahvata kupca, Društvo ne snosi odgovornost. Takve nedostatke, kao i nedostatke koji nisu pokriveni jamstvom i/ili nakon isteka jamstvenog roka, Društvo će otkloniti po nalogu kupca u skladu s tada važećim cjenikom.

Ukoliko kupljeni proizvod nema materijalnih nedostataka, ali je kupac nezadovoljan ili se jednostavno predomislio, može se obratiti Društvu sa zamolbom da se proizvod zamijeni za drugi ili zamolbom za povratom cijene, no Društvo nije dužno istoj udovoljiti jer ne postoji takva zakonska obveza.

U slučaju zamjene robe, a radi razloga koji nije nastao propustom Društva, kupac snosi manipulativne troškove (poštarina, trošak kurira i slično).

Ukoliko kupac smatra da proizvod svojstvima ili karakteristikama ne odgovara proizvodu koji je naručio ili kupio, kupac se može obratiti Društvu pisanim putem, na e-mail: prodaja@eurolam.hr. Društvo će bez odgode odgovoriti na zaprimljeni upit, a kupac ima pravo nakon odgovora Društva i njegove suglasnosti kupljeni proizvod vratiti na adresu Društva, poštom o vlastitom trošku.