

Na osnovu člana 9. i 10. Odluke o osnivanju “VIMPORT” d.o.o. Beograd (“Proizvođač”), a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (“Sl. Glasnik Republike Srbije” br. 2/2014, 16/2016 – dr. zakon i 44/2018 – dr. zakon), direktor Proizvođača doneo je dana 12.12.2019. godine, sledeći:

P r a v i l n i k

o produženoj garanciji i reklamacijama na proizvode sa produženom garancijom

Član 1.

Potrošač ima pravo na produženu garanciju za LED televizijske prijemnike robne marke FOX i to svih modela koji se nalaze u prodajnom asortimanu u vreme akcije.

Pravo na produženu garanciju potrošač može ostvariti na televizijskim prijemnicima koji su kupljeni na teritoriji Republike Srbije u periodu od 15.12.2019. godine do dana 31.01.2020. godine uz uslov da je registrovao kupljeni televizijski prijemnik na stranici www.foxelectronics.rs u periodu od 15.12.2019. godine do 10.02.2020. godine u skladu sa odredbama člana 3. ovog Pravilnika. Osnovna garancija FOX electronics LED TV uređaja traje 36 meseci (3 godine). Registracijom kupac ostvaruje pravo na dodatna 24 meseca (2 godine). Ukupna garancija registrovanog uređaja traje 60 meseci, odnosno 5 godina (3+2) od datuma kupovine koji je naveden na fiskalnom računu.

Član 2.

Definicije:

- “proizvođač” – VIMPORT doo Beograd, Vojvode Stepe 285.
- “potrošač” – lice koje je kupilo televizijski uređaj.
- “trgovac” – lice koje je prodalo televizijski uređaj potrošaču u maloprodajnom objektu ili na drugi zakonom priznat način i na ime prodaje izdalo odgovarajući fiskalni račun.
- “serviser” – ovlašćeni servis koji se nalazi na listi serviseru objavljenoj na internet stranici www.foxelectronics.rs ili garantnom listu.

Član 3.

Registracija iz člana 1 ovog Pravilnika na stranici www.foxelectronics.rs vrši se popunjavanjem elektronskog obrasca koji sadrži podatke o kupcu (ime i prezime, E-mail adresa, broj telefona, adresa, poštanski broj, grad) i podatke o kupljenom proizvodu (kategorija proizvoda, model, serijski broj, broj fiskalnog računa, kupovna cena uređaja, mesto prodaje, datum kupovine). Potrošač je obavezan da, pri popunjavanju elektronskog obrasca, unese tačne podatke.

Odgovornost za pravilno i tačno popunjavanje elektronskog obrasca snosi potrošač. U slučaju unošenja netačnih podataka u elektronski obrazac potrošač gubi pravo na produženu garanciju, bez obzira da li je do greške došlo namernim unošenjem pogrešnih podataka, permutacijom podataka ili usled slučajne greške.

Prilikom registracije, potrošač je u obavezi da unese tačnu e-mail adresu radi dostavljanja automatske potvrde o produženoj garanciji. Ukoliko potrošač ne unese tačnu e-mail adresu, ili unese netačnu e-mail adresu, Proizvođač nije u obavezi da dostavi potvrdu o garanciji i garancija neće biti priznata.

Potrošač je odgovoran za eventualnu štetu koju pretrpi Proizvođač usled nepravilnog popunjavanja elektronskog obrasca i unošenja netačnih podataka od strane potrošača.

Član 4.

Nakon uspešne i tačne registracije potrošač će automatski dobiti *Potvrdu o produženoj garanciji* na registrovanu E-mail adresu sa E-mail adrese Proizvođača foxregistracija@vimport.co.rs.

Potrošač je obavezan da dobijenu *Potvrdu o produženoj garanciji* odštampa, i da je preda u štampanoj formi u slučaju reklamacije.

Član 5.

Potrošač ima pravo da za kupljeni FOX LED televizor iz člana 1. ovog Pravilnika, u periodu od 15.12.2019. do 31.01.2020.g., izvrši registraciju od 15.12.2019. do 10.02.2020. godine.

U slučaju da potrošač, nakon izvršene registracije, nije primio automatsku potvrdu o postojanju produžene garancije na e-mail adresu koju je ostavio prilikom registracije potrošač ima pravo da do 20.02.2020. godine obavesti Proizvođača o nastalom propustu na tel br:

011/ 260 63 62

Ukoliko nije primio potvrdu o postojanju produžene garancije, elektronskim putem, a o tome nije obavestio Proizvođača do datuma navedenog u predhodnom stavu, potrošač neće imati pravo na produženu garanciju.

Član 6.

Lični podaci potrošača iz registracije čuvaju se u skladu sa pravilima o zaštiti ličnih podataka važećim na teritoriji Republike Srbije.

Član 7.

Pravo na produženu garanciju i reklamaciju važi 5 godina od dana kupovine, što se utvrđuje na osnovu čitljivog računa o kupovini na kojem mora da bude vidljiv datum kupovine, potvrde o

produženoj garanciji koju izdaje Proizvođač nakon registracije, kao i uredno popunjenog garantnog lista na 3 godine.

Član 8.

Potrošač je dužan da se pridržava uputstava za upotrebu u pogledu namenske upotrebe televizijskih prijemnika i tehničkog održavanja.

Član 9.

Potrošač ima pravo na produženu garanciju u trajanju od 5 godina samo ukoliko je uredno i tačno popunio registracioni obrazac prijave, prihvatio sve uslove registracije televizijskog uređaja i koristio televizijski uređaj u skladu sa pravilima rukovanja televizijskim uređajem.

Potrošač nema pravo na produženu garanciju ukoliko prilikom reklamacije ne preda potvrdu o produženoj garanciji, fiskalni račun, i garantni list na 3 godine.

U slučaju da potrošač, prilikom reklamacije, ne preda bilo koji od dokumenata navedenih u predhodnom stavu, neće imati pravo na produženu garanciju.

Potrošač nema pravo na produženu garanciju ukoliko se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili krivicom trećeg lica (kablovski operater, visa sila i slično), a nisu rezultat tehničkog kvara televizijskog uređaja.

Potrošač nema pravo na produženu garanciju ako je nedostatak na televizijskom uređaju nastao fizičko-hemijskim oštećenjem bez obzira na poreklo oštećenja i bez obzira da li je potrošač odgovoran ili ne za fizičko-hemijsko oštećenje. U slučaju da je do fizičko-hemijskog oštećenja došlo prilikom isporuke televizijskog uređaja potrošaču, potrošač ima pravo na reklamaciju ukoliko je reklamirao fizičko-hemijsko oštećenje u roku od 24 sata od trenutka isporuke.

Član 10.

Produžena garancija se ne odnosi na outlet proizvode, tv prijemnike prodane po posebnim odredbama (oštećeni, zamenjeni, bez ambalaže, servisirani, polovni, itd.)

Nakon završetka perioda registracije Proizvođač će izvršiti pregled svih prijava i utvrditi da li su sve registracije validne, a u slučaju nevažace registracije obavestiće potrošače, kod kojih su utvrđene nepravilnosti da ne mogu da ostvare pravo na produženu garanciju.

Obaveštenje će biti poslato na e-mail adresu koju je korisnik ostavio pri registraciji TV uređaja, te sam korisnik snosi odgovornost u slučaju da ne dobije obaveštenje usled pogrešno unsene e-mail adrese.

Produženu garanciju nije moguće preneti i/ili iskoristiti za drugi uređaj, te se shodno navedenom petogodišnja garancija isključivo odnosi i može se koristiti za uređaj koji je uspešno registrovan.

Član 11.

Potrošač ima pravo da od trgovca dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim obeležjima televizijskog uređaja, serijskom broju uređaja, adresi sedištu i broju telefona, prodajnoj ceni, poslovnom imenu, načinu plaćanja roku isporuke, načinu izjavljivanja reklamacije, mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama i uslovima o ostvarivanju prava po reklamaciji.

Član 12.

Potrošač može izvršiti reklamaciju u toku trajanja garantnog roka u prodajnom objektu u kojem je kupljen televizijski uređaj ili u ovlašćenom servisu, uz dostavljanje tv prijemnika sa jasno čitljivim serijskim brojem, ispravnog računa o kupovini, potvrde o produženoj garanciji koju izdaje Proizvođač, i uredno popunjenog garantnog lista.

Od dana kupovine pa sve do poslednjeg dana perioda trajanja produžene garancije potrošač je u obavezi da sačuva čitljiv fiskalni račun, garantni list na 3 godine i potvrdu o produženoj garanciji.

Odmah po prijemu reklamacije, trgovac ili serviser će potrošaču izdati potvrdu o prijemu reklamacije koja sadrži ime i prezime potrošača, model televizijskog uređaja, serijski broj, kratak opis nedostatka i datum reklamacije.

Član 13.

Prispelu reklamaciju pregleda Proizvođač ili serviser koji otvara nalog i ispituje osnovanost reklamacije.

Potrošač može ostvariti pravo na produženu garanciju samo uz potvrdu o produženoj garanciji u kojoj su navedeni tačni podaci potrošača, kupovine i tv prijemnika, kao i šifra registracije, a koji se nalaze u bazi podataka Proizvođača o registrovanim potrošačima.

Proizvođač će podatke iz potvrde o produženoj garanciji koju dostavi potrošač uporediti sa podacima koji se nalaze u bazi podataka Proizvođača. U slučaju sumnje u verodostojnost dokumenata, odnosno u slučaju sumnje da su dokumenta krivotvorena, Proizvođač će obavestiti nadležne organe u skladu sa zakonom, a potrošaču neće biti priznato pravo na produženu garanciju.

Proizvođač vodi evidenciju o prispelim reklamacijama i čuva potvrde o reklamacijama u periodu od dve godine od datuma podnošenja reklamacije.

Član 14.

Rok za obaveštenje o primljenoj reklamaciji i načinu otklanjanja reklamacije ne može biti duži od 8 dana od datuma prijema reklamacije i daje se u pismenoj formi.

Rešavanje reklamacije ne može da traje duže od 30 dana od dana prijema zahteva za reklamaciju.

Član 15.

Ako Proizvođač proceni da reklamacija nije opravdana, o tome u pismenoj formi obaveštava trgovca i potrošača uz jasno navođenje razloga neprihvatanja reklamacije. Reklamacija će se smatrati neopravdanom :

- 1) ukoliko registracija ne sadrži tačne podatke iz člana 3. ovog Pravilnika ili
- 2) ukoliko nisu ispunjeni uslovi garancije navedeni u članu 9. ovog Pravilnika
- 3) ili ukoliko postoje neslaganja između podataka sa potvrde o registraciji i stvarnih podataka potrošača, kupovine ili tv prijemnika.

Ako Proizvođač proceni da je reklamacija opravdana, rešavanje reklamacije može se izvršiti popravkom kvara, zamenom neispravnog dela ili zamenom televizijskog uređaja do visine kupovne cene uređaja koja se nalazi na računu.

U slučaju pozitivnog rešavanja reklamacije, Proizvođač će bez pisanog odgovora, reklamaciju izvršiti na jedan od načina navedenih u stavu 2. ovog člana.

U slučaju zamene tv prijemnika, potrošač ima pravo na garanciju u trajanju od 3 godine, počev od datuma zamene tv prijemnika, a na osnovu izdatog fiskalnog računa za novi uređaj.

Odredbe ovog Pravilnika ni u kom slučaju ne utiču na prava koje potrošač ima po osnovu nesaobraznosti, u skladu sa članom 52. i 53. Zakona o zaštiti potrošača.

Član 16.

Na sve što nije posebno regulisano ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati odredbe Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

Registracijom iz člana 1. i člana 3. ovog Pravilnika, potrošač potvrđuje da je pročitao i razumeo uslove produžene garancije i dao svoju saglasnost na sve uslove predviđene u ovom Pravilniku, Politici privatnosti i Saglasnosti za korišćenje ličnih podataka.

Član 17.

Ovaj Pravilnik je objavljen na internet stranici www.foxelectronics.rs.

Član 18.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primenjuje se od dana 15.12.2019. godine.

D I R E K T O R