



UVELJAVLJANJE NESKLADNOSTI ALI GARANCIJE

POSTOPEK: ! vsa komunikacija mora biti pisna !

A. Neskladnost blaga ("stvarna napaka")

1. FAZA: Brezplačno popravilo ali zamenjava blaga (rok 30 dni + največ 15 dni, o čemer se stranko pisno obvesti pred potekom osnovnega roka z navedenimi razlogi za podaljšanje)
 - a) stranka nas o neskladnosti lahko obvesti osebno, ob čemer mu prodajalec **mora izdati potrdilo oz. ga napoti v poslovalnico ~ v vsakem primeru je potrebno izpolniti reklamacijski obrazec.**
 - b) Stranka lahko izbira med popravilom ali zamenjavo, razen če je izbrana izpolnitev nemogoča.
 - c) Potrošnik prodajalcu omogoči, da blago, za katerega trdi ne skladnost, pregleda. Če je odpor od neskladnosti sporen, prodajalec o tem pisno obvesti potrošnika v **8 dneh** od prejema zahtevka. Ob prevzemu blaga, prodajalec stranko obvesti o prejemu ter da bo v najkasneje 8 dneh prejel informacije o rešitvi reklamacije.
 - d) V kolikor je ugotovljena neskladnost jo je prodajalec dolžan odpraviti v roku **30+15 dni** od prejema zahtevka.
2. FAZA: Znižanje kupnine ali odstop od pogodbe

Pogoji za 2. fazo:

 - Prodajalec ni popravil ali zamenjal blaga oziroma je zavrnil zahtevek za vzpostavitev skladnosti
 - Vzpostavitev skladnosti je nemogoča ali bi prodajalcu povzročila nesorazmerne stroške
 - Neskladnosti ni mogoče popraviti
 - Narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje ali odstop od pogodbe
 - Prodajalec ne more odpraviti neskladnosti v razumnem roku

B. Garancija

1. FAZA: Brezplačno popravilo (rok 30 dni + največ 15 dni, o čemer se stranko pisno obvesti pred potekom osnovnega roka z navedenimi razlogi za podaljšanje).
2. FAZA: Brezplačna menjava z novim enakim izdelkom, v kolikor popravilo v roku 30+15dni ni bilo mogoče.
3. FAZA: Vračilo celotne kupnine ali sorazmerno znižanje kupnine, v kolikor nista bila možna niti popravilo niti menjava v doslednem roku.



UVELJAVLJANJE NESKLADNOSTI ALI GARANCIJE

Kriteriji za uveljavljanje zahtevka o neskladnosti

Kupec lahko uveljavlja zahtevek, v kolikor niso izpolnjene objektivne ali subjektivne zahteve skladnosti blaga. Neskladnost lahko kupec uveljavlja **2 leti** od nakupa blaga in v roku **2 mesecev**, ko je ugotovil napako oz. ne skladnost.

Skladnost blaga se ocenjuje na podlagi subjektivnih in objektivnih zahtev za skladnost:

Objektivne zahteve:

- ✧ blago mora ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor;
- ✧ blago mora biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;
- ✧ blago mora biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitvev ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno;
- ✧ blago mora biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste.

Subjektivne zahteve:

- ✧ če ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
- ✧ če je primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, prodajalec pa je s tem soglašal;
- ✧ če je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitvev, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.