



LG Electronics

Obaveštenje o pravu na saobraznost u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača

Potrebna vam je brza i tačna informacija?
Sve informacije, usluge i pitanja možete dobiti ukoliko pozovete LG
korisnički servis na broj 011/36-30-500

KORISNIČKI SERVIS

Korisnički servis radi od ponedeljka do petka od 8-18 časova

011/36-30-500

www.lg.com/rs

Ukoliko Vam je potrebna popravka Vašeg uređaja, možete se javiti našem ovlašćenom servisnom centru ili možete uređaj odneti u radnju gde ste uređaj kupili. Lokaciju i kontakt ovlašćenog LG servisa možete saznati preko našeg LG centra za podršku korisnicima na broju 011/36-30-500. Molimo Vas da pre poziva pripremite tačan naziv modela, serijski broj uređaja, opis kvara i naziv uvoznika/radnje gde je Vaš uređaj kupljen.



Poštovani potrošači,

ovim dokumentom želimo da Vas upoznamo sa Vašim zakonskim pravima u slučaju nesaobraznosti robe koju ste kupili. Molimo Vas da ovaj dokument popunite i sačuvate jer se na njemu nalaze bitni podaci o uređaju koji ste kupili.

Molimo Vas da pročitate i pridržavate se Uputstva za upotrebu koje ste dobili uz uređaj.

Takođe Vas molimo da se pridržavate proizvođačkih uputstava o povezivanju, priključenju, instalaciji i redovnom održavanju uređaja.

U slučaju nesaobraznosti isporučene robe, molimo Vas da se pridržavate sledećih procedura propisanih Zakonom o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014).



Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Član 52.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.



Rokovi i teret dokazivanja

Član 53.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Rokovi propisani u st. 1. do 3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

Davalac garancije i garantni list

Član 54.

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:

- 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i da garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača koja proizilaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru;
- 2) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 3) nazivu i adresi prodavca ako on nije istovremeno i davalac garancije;
- 4) datumu predaje robe potrošaču;
- 5) podatke koji identifikuju robu (model, tip, serijski broj i sl.);
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava i z garancije;
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Davalac garancije je dužan da na zahtev potrošača izda garantni list iz stava 2. ovog člana, koji se po pravilu sačinjava u pisanom obliku, na papiru.

Ukoliko se potrošač saglasi, garantni list se može izdati i u elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču.

Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije iz stava 2. ovog člana, i potrošač može da zahteva da se garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.

Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.



Reklamacija i način rešavanja reklamacije

Član 56.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54 i 81 [Odgovornost za nesaobraznost usluga] ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obavešten je o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i da tumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zah tevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 da na za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.



LG Electronics

Podaci o uređaju (potrebno popuniti):

Naziv proizvoda _____

Model _____

Serijski broj _____

Datum kupovine _____

Uvoznik (M.P.) _____

Prodavac _____

Adresa prodavca _____

Potpis/pečat prodavca _____

Potpis kupca _____

Popravka u garanciji se ne priznaje u sledećim slučajevima:

- Ukoliko je proizvod mehanički oštećen (usled nepodobnog transporta i slično)
- Ukoliko je do kvara došlo nepažljivim rukovanjem, odnosno nepridržavanjem uputstva za upotrebu
- Ukoliko je do kvara došlo usled više sile (požar , poplava, udar groma, neispranog napona/napajanja ili slično
- Ukoliko je do kvara došlo usled nepažnje kupca, izlaganja proizvoda u vlažnim prostorijama, vodi, toploti, sunčevom zračenju i slično
- Ukoliko je proizvod nestručno popravljen od strane neovlašćenih lica, ili neoriginalnim delovima

Pažnja! Dodatna pravila za određene proizvodne grupe:

Televizori:

Na teritoriji grada Beograda za televizore veličine 37" i većih dimenzija, LG serviseri će doći i preuzeti uređaj iz Vašeg doma i servisirati ga u što kraćem periodu.

Ovaj LCD ekran sadrži milione pojedinačnih piksela. LCD ekran obično sadrži i jako mali broj piksela koji ne funkcionišu normalno.

Vaš LCD ekran je testiran i u saglasnosti je sa fabričkom specifikacijom, ukazujući da neispravni pikseli ne utiču na funkcionalnost LCD ekrana. Na ekran ove veličine, 4 ili manje neispravnih piksela podrazumeva se da je normalno i ne predstavljaju osnov za zamenu uređaja ili povratak novca.

Ako primetite neki neispravan piksel na Vašem uređaju, molimo Vas da se obratite autorizovanom servisnom centru kako bi dobili tačnu informaciju oko problema sa pikselima na Vašem LCD ekranu. LG Electronics ne odgovara za slučaj pojave zaostale slike na ekranu (slika duh) koja je uzrokovana kontinuiranim prikazom statične slike u dužem vremenskom periodu. Npr. Logo TV stanice, prikaz 4:3 formata slike na 16:9 na ekranu, ili statičnog slajda. Ova pojava je normalna kod rada LCD i Plazma ekrana.

Molimo Vas da pažljivo pročitate korisničko uputstvo kako bi izbegli ili smanjili ovu pojavu. Jedan od najboljih načina je, ukoliko redovno menjate format slike (npr. modovi slike: Spectable, Full, Zoom., u zavisnosti od mogućnosti Vašeg uređaja).

Veš mašine: Garantni rok je 2 godine za veš mašine, i 8 godina dodatnog garantnog roka za DD motor Direct Drive veš mašine, gde je uključena cena popravke i cena dela takođe. Ovo važi za kupljen uređaj posle 01-04-2007. 8 godina dodatnog garantnog roka odnosi se samo na DD motore i ne važi za osovinu, zupčanik, semering motora, bubanj i plastični deo oko bubnja.



LG Electronics

Frižideri: Garantni period za Linearni i Inverter kompresor: 10 godina od datuma kupovine, i odnosi se samo za deo (kupac snosi troškove popravke). Buka koja je u sklopu normalnog rada uređaja, nepostupanje u skladu sa instrukcijama koje se nalaze u uputstvu za korišćenje, održavanje i instalaciju, kao i rad uređaja u neprihvatljivim uslovima nisu pokriveni ovom garancijom.

Mobilni telefoni:

LG Electronics ne odgovara za uređaj:

- Koji je mehanički oštećen (udarac, lom);
- Koji je oštećen delovanjem hemijskih sredstava;
- Koji je rutovan ili na kome je instalirana verzija operativnog sistema koja nije prethodno odobrena od strane LG Electronics.

Ukoliko se ovakva oštećenja mogu popraviti, troškove snosi kupa c.

Baterija za mobilni telefon:

Instaliranje: Molimo proverite uputstvo za korišćenje Vašeg mobilnog telefona, način postavljanja i skidanje baterije.

Li-Ion: Možete je puniti odnosno dopunjavati po želji

Održavanje: Kontakte na bateriji povremeno očistite mekom krpom. Izbegavajte spajanje kontakta metalnim predmetom zbog mogućnosti kratkog spoja.

Ne pokušavajte da otvorite bateriju, ne bacajte je u vodu ili vatru. Optimalna temperatura prilikom punjenja je od 10 do 35 stepeni °C. Prilikom punjenja uobičajeno je zagrevanje baterije.

LG Electronics ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju gubitka ili oštećenja podataka.

Molimo Vas da napravite rezervnu kopiju Vaših podataka!

Ako se Vaši snimljeni podaci oštete ili izgube na uređaju za čuvanje podataka, LG Electronics neće dati nikakvu nadoknadu usled štete izazvane gubitkom podataka.



LG Electronics

www.lg.com/rs