

Reklamacijski postupak za poduzetnike i pravne osobe

Ovaj Reklamacijski postupak za poduzetnike i pravne osobe (dalje u tekstu: „Reklamacijski postupak“) uređuje način i uvjete reklamacije nedostataka na robu koju su kupili poduzetnici ili pravne osobe putem online trgovine s od poduzetnika:

Blach-Trans Paweł Sroka, Tarnawa 4, 32-741 Tarnawa k. Bochni, Poljska,
OIB: **PL8681896064**,
E-mail: **info@metaltrans.hr**

Agata Sroka, Tarnawa 4, 32-741 Tarnawa k. Bochni, Poljska,
OIB: **PL7372103645**,
E-mail: **info@metaltrans.hr**

Blach-Trans Sp. z o.o., Tarnawa 4, 32-741 Tarnawa k. Bochni, Poljska,
OIB: **PL8681995783**,
E-mail: **info@metaltrans.hr**

Domena: **www.metaltrans.hr**

1. Odgovornost Prodavatelja za nedostatke

1.1. Prodavatelj odgovara da roba pri preuzimanju nema nedostataka. To znači da roba pri preuzimanju:

- odgovara dogovorenoj količini;
- odgovara kvaliteti i izvedbi koja je dogovorena između kupca i prodavatelja ili prema uzorku ili predlošku, odnosno prema svrsi vidljivoj iz ugovora, ili ako nije drukčije dogovoreno, uobičajenoj svrsi;
- nema pravne nedostatke, tj. treća osoba nema vlasnička prava na robu te je roba opremljena dokumentima i dokazima potrebnima za pravilno korištenje.

1.2. Također, nedostatkom robe smatra se slučaj kada prodavatelj kupcu isporuči drugu robu od one koja je dogovorena.

1.3. Prodavatelj ne daje jamstvo za kvalitetu osim ako je drugačije dogovoreno. U takvim slučajevima, odredbe članka 2113 Zakona o obveznim odnosima neće se primjenjivati.

1.4. Razlike u nijansama boja prikazane na elektroničkim uređajima ne smatraju se nedostatkom. Manje ogrebotine i mehanička oštećenja koja ne prelaze 0,25% površine također se ne smatraju materijalnim nedostatkom. Sigurna visina snježnog pokrivača je 5 cm, i jamstvo ne pokriva oštećenja uzrokovana nakupljanjem snijega iznad te debljine.

2. Prava kupca u slučaju nedostataka

2.1. Prava kupca u slučaju nedostataka robe regulirana su Zakonom o obveznim odnosima, posebno člancima 2099 do 2117.

2.2. Ako je nedostatak robe značajan, kupac ima pravo:

- zahtijevati isporuku nove robe bez nedostataka ili isporuku nedostajućeg dijela robe;
- zahtijevati popravak robe;
- zatražiti primjereno sniženje cijene;
- raskinuti ugovor.

2.3. Ako je nedostatak robe beznačajan, kupac može zahtijevati:

- uklanjanje nedostatka; ili
- primjereno sniženje cijene.

2.4. Kupac je dužan obavijestiti prodavatelja o načinu na koji želi riješiti reklamaciju u trenutku prijave nedostatka. Ako kupac to ne učini, prodavatelj će sam odlučiti o načinu rješavanja reklamacije. Izbor se može promijeniti samo uz dogovor s prodavateljem.

2.5. Zamjena robe ili raskid ugovora nije moguća ako kupac ne može vratiti robu u stanju u kojem ju je primio, osim ako:

- je promjena stanja posljedica pregleda robe radi utvrđivanja nedostatka;
- kupac je koristio robu prije nego što je nedostatak otkriven;
- kupac nije prouzročio promjenu stanja robe svojim postupanjem ili propustom; ili
- kupac je prodao robu prije nego što je nedostatak otkriven, a u slučaju djelomične prodaje, mora vratiti ono što može i platiti naknadu do iznosa u kojem je imao koristi od korištenja robe.

3. Nemogućnost ostvarivanja prava iz nedostataka

3.1. Kupac nema pravo na reklamaciju ako je znao za nedostatak prije preuzimanja robe ili ako je sam prouzročio nedostatak.

3.2. Reklamacija se ne može podnijeti u sljedećim slučajevima:

- uobičajeno trošenje robe uzrokovano njenom uporabom;
- nedostatke rabljene robe koji odgovaraju razini uporabe ili trošenja koju je roba imala u trenutku preuzimanja;
- roba koja se prodaje po sniženoj cijeni – samo u vezi s nedostatkom zbog kojeg je cijena snižena; ili
- ako to proizlazi iz prirode stvari.

4. Postupak reklamacije

4.1. Kupac je dužan podnijeti reklamaciju Prodavatelju bez nepotrebnog odgađanja nakon što otkrije nedostatak. Za prijem reklamacija koristi se kontaktna adresa Prodavatelja.

4.2. Postupak reklamacije uključuje sljedeće korake:

- za brže rješavanje, kupac može unaprijed obavijestiti Prodavatelja o reklamaciji telefonski, e-mailom ili pismeno;
- kupac je dužan obavijestiti Prodavatelja o pravu koje koristi iz reklamacije, opisati nedostatak i/ili objasniti kako se nedostatak manifestira;
- nakon dogovora stranaka, kupac će omogućiti Prodavatelju pregled reklamirane robe na dogovorenom mjestu, posebno na mjestu montaže; kupac je dužan pružiti suradnju u tom postupku;
- za prijavu reklamacije, kupac mora priložiti dokaz o kupnji robe (račun, faktura) ili drugi dokument koji dokazuje kupnju robe.

4.3. Smatra se da je reklamacija podnesena u trenutku kada Prodavatelj primi obavijest o postojanju nedostatka.

4.4. U skladu sa Zakonom o obveznim odnosima, kupac ima pravo na nadoknadu troškova koji su nastali u vezi s reklamacijom robe. Kupac je dužan zatražiti nadoknadu tih troškova u roku od mjesec dana nakon isteka roka za podnošenje reklamacije.

4.5. Da bi se reklamacija razmatrala, mora se podnijeti prije montaže, te se montažne aktivnosti trebaju obustaviti do razrješenja reklamacije. Jamstvo ne pokriva elemente lakirane temeljnom bojom čiji nedostaci ne prelaze 0,25% površine. Razlike u nijansama boje manje od 15% također nisu predmet reklamacije.