

PRAVA I OBAVEZE KOD KUPOVINE NA DALJINU

Poštovani potrošači,

Obaveštavamo Vas da se prema Zakonu o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik" 88/2021 – u daljem tekstu "Zakon"), kupovina preko SBB kanala prodaje (www.sbb.rs, mojSBB portal, SMS, kontakt centar i dr.), smatra prodajom na daljinu.

Prodajna cena i drugi troškovi, minimalno trajanje ugovornih obaveza potrošača, uslovi za korišćenje izabranih usluga/opcija, izbor paketa, oprema za korišćenje usluge, minimalni kvalitet usluga i druga međusobna prava i obaveze ugovornih strana definisani su Opštim uslovima, Ponudom sa cenovnikom, Akcijskim cenovnikom i Aneksom ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za SBB usluge (kupovina na daljinu) objavljenim na www.sbb.rs. Na istoj web adresi, u servisnim informacijama, objavljeno je postojanje ugovornog odnosa sa Partnerom Shopster i poštanskim operatorom D Express koji vrši dostavu proizvoda.

U skladu sa Zakonom, SBB odnosno Partner preko čije se platforme isporučuje proizvod (u daljem tekstu: Trgovac) odgovara za nesaobraznost robe u periodu od 2 (dve) godine od dana kupovine.

(NE)SAOBRAZNOST

Trgovac će odgovarati za nesaobraznosti isporučene robe ako:

- je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost znao;
- se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je Trgovac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio Trgovca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Trgovca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjeње 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 opravkom ili zamenom nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora ako:

- nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- potrošač ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako Trgovac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;

- opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Trgovca.

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

Ako se nesaobraznost robe pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost ukloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor. Trgovac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

Smatraće se da je roba saobrazna ugovoru ukoliko:

- odgovara opisu koji je dao Trgovac;
- ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Trgovcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane Trgovca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno na ambalaži robe.

GARANCIJA

Garancija na robu je izjava proizvođača kojom se potrošaču garantuju veća prava od onih propisanih Zakonom. Dokumentacija za ostvarivanje prava po osnovu garancije se obično nalazi u originalnom pakovanju proizvoda. Za uređaje za koje proizvođač ne nudi posebne pogodnosti, SBB ili Partner nisu u obavezi da izdaju garantni list. Budući da SBB nije izdavalac garancije, ne može da utiče i nije odgovoran za kompleksnost dobijanja garancije koju određuje proizvođač.

PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA

Zakon za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, koji se smatra potrošačem da odustane od ugovora/aneksa u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat u državinu, odnosno u državinu lica koga je kupac odredio, a nije prevoznik.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora/aneksa izjavom koju daje na posebnom obrascu za odustanak od ugovora/aneksa zaključenog na daljinu. Obrazac se predaje prilikom zaključenja ugovora/aneksa, odnosno isti se može preuzeti na SBB sajtu www.sbb.rs. Prilikom odustanka potrošač može, ali ne mora, da navede razloge zbog kojih odustaje. Potrošač je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Direktne troškove vraćanja robe u slučaju odustanka snosi potrošač.

Po isteku roka od 14 dana od dana kada je poslao zahtev za odustanak, proizvod se više ne može vratiti, odnosno raskinuti ugovor/aneks.

Moguće je vratiti samo proizvode koji su nekorišćeni, neoštećeni, sa svim dodacima i priložnom dokumentacijom (garantni list, uputstva, i dr.), pri čemu se mora priložiti i originalni ugovor/aneks na daljinu. Proizvod koji se vraća mora biti u originalnoj ambalaži i bez vidljivih tragova korišćenja sa svom pratećom dokumentacijom i delovima, u suprotnom potrošač nema pravo na odustanak od ugovora. Po prijemu proizvoda, utvrdiće se da li je proizvod ispravan i neoštećen. Potrošač odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom, tj. potrošač je isključivo odgovoran za umanjenju vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom potrošača, odbiće se povraćaj uplaćenih sredstava i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

Trgovac je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora/aneksa dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je kupac platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora/aneksa u slučaju pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora/aneksa kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor/aneks.

Ukoliko se potrošač opredeli za željeni proizvod, a pošiljka koja mu stigne bude oštećena, neophodno je da najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema proizvoda prijavi eventualna oštećenja nastala u transportu, nedostajanje nekih delova ili neispravnost proizvoda. Potrošač je dužan da primljenu robu proveriti po preuzimanju od prevoznika i ako je došlo do greške, ista će biti ispravljena u najkraćem mogućem roku. Potrošač ne bi trebalo da preuzima pošilku, ukoliko prilikom prijema iste utvrdi da na ambalaži ima vidljivih tragova oštećenja.

U slučaju početka pružanja SBB KDS usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena u okviru navedenih 14 dana (uvedena instalacija, pušten signal), potrošač je u slučaju raskida dužan da plati SBB-u razumni trošak koji je srazmeran izvršenim SBB KDS uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora, što predstavlja cenu priključenja na KDS-infrastrukturu i cenu distribucije TV programa srazmerno broju dana pre odustanka a sve prema važećoj Ponudi sa cenovnikom.

POSTUPAK U SLUČAJU REKLAMACIJE

Ovim putem Vas obaveštavamo da reklamaciju na kupljenu robu možete izjaviti na sledeće načine:

1. pozivanjem broja: 19900 (broj za reklamacije);
2. putem elektronske pošte na info@sbb.rs;
3. u svim prodajnim mestima SBB-a u Republici Srbiji;
4. na adresu sedišta SBB d.o.o. Beograd, Bulevar Peka Dapčevića 19, Beograd.

Prilikom reklamacije robe dužni ste da nam uz proizvod dostavite original ugovora/aneksa na daljinu na uvid, a da predate kopiju ugovora na daljinu.

Ukoliko SBB odbije reklamaciju, imate pravo da pokrenete postupak vansudskog rešavanja spora pred nadležnim telom.

SBB kompanija