

Ime proizvođača i vrsta proizvoda	Grad	Ovlašteni servis proizvođača	Adresa	Telefon	Radno vreme
Acer (svi proizvodi)	Beograd	System One	Omladinskih brigada 102	011/4140620	08-16
	Beograd	Neposystem	Cara Dušana 266	011/4030100	08-18
Apple (računar, tablet, periferija)	Beograd	Comtrade Distribution	Tošin bunar 130a	011/2096702	09-18
Asus (svi proizvodi)	Beograd	KimTec service	Viline Vode bb	011/2070684	08.30-17
Asus (tablet, telefon)	Beograd	ProMobi servis	Požeška 154-156	011/3555047	09-20
Canon (foto, kamera)	Beograd	Pixel Plus d.o.o.	Mihizova 22	011/3392844	09-17
Canon (CBS, printer)	Beograd	Malex City Copy S.	Mije Kovačevića 10	011/2769829	08-17
Comtrade Distribution (Comtrade računar)	Beograd	Comtrade Distribution	Tošin bunar 130a	011/2096702	09-18
	Bor	SIM Computer Leasing	3. Oktobra 10	030/426650	09-15
	Čačak	Start Computers	Ljubićska 24	032/320510	09-17
	Jagodina	Komex	Braće Dirak 24/1	035/244099	08-16
	Kanjiza	Host	Damljeničeva 19	024/873127	08-16
	Kraljevo	ABS Logistic	Cara Dušana 86/8	036/322133	10-18
	Niš	Veritas	Nikole Pašića 23a	018/209393	09-17
	Pirot	Puls Systems	Dragoševa TC Soliter 1/6-II	010/313200	09-17
	Smederevo	ISCom d.o.o.	Karađorđeva 12, TC Danubius lok.156	026/641160	09-17
	Sombor	Info Centar	Čitaonička 3	025/430270	08-16
	Subotica	Host	Vase Stajića 9	024/551580	08-16
	Užice	Biro Servis	Veliki park 2b	031/511333	07.30-15.30
	Vranje	Beta Computer Shop	Đure Jakšića 19	017/400106	10.30-19
	Vrbas	Studio	Narodnog Fronta 64	021/705975	09-20
DJI (dronovi)	Beograd	Comtrade Distribution	Tošin bunar 130a	011/2096702	09-18
eSTAR	Beograd	ProMobi servis	Požeška 154-156	011/3555047	09-20
Fujitsu (PC, notebook, server)	Beograd	Kompjuter Tehnika	Bulevar Antifašističke borbe 24 (LB 25)	011/2281934	08-16
Fujitsu (monitor)	Beograd	BCS Professional	Bul. M. Pupina 12	011/3101857	09-17
Fujitsu (notebook)	Beograd	Golum	Ševina 25	011/6301999	09-17
GoPro	Beograd	Comtrade Distribution	Tošin bunar 130a	011/2096702	09-18
Honor	Beograd	MESC - Mobis Electronic Servisni Centar	Bulevar Mihajla Pupina 117	011/3133 314	10-18
		ProMobi Servisni Centar	Požeška 154-156	011/3555 047	09-20
HP Printing	Beograd	System One	Omladinskih brigada 102	011/4140620	08-16
		Golum d.o.o.	Bul Arsenija Čarnojevića 172	011/6301999	09-17
		Aigo BS	Maleška 34	011/6555295	08-16
HP (ostalo)	Spisak servisa proizvođača - http://www.hp.rs/servisi				
HTC	Beograd	Begram servis	Bulevar Mihajla Pupina 117	011/7853888	08-20
Lenovo	Beograd	Tehnicom	Bul. Vojvode Mišića 37b	011/3060881	08.30-16.30
		Pinsoft	Đorđa Stanojevića 12	011/3093100	08-16
	Novi Sad	Pinsoft	Veliki Rit 25b	021/4891500	08-16
Lexmark	Beograd	Aigo Business S.	Omladinskih brigada 102	011/6555294	08-16
		Malex City Copy S.	Mije Kovačevića 10a	011/3291982	08-17
		Perihard Inženjring	Viline Vode bb	011/2760016	08-16
	Novi Sad	Japi Com	Rumenačka 13	021/4774008	08-16

Nastavak spiska ovlašćenih servisa na posebnom dokumentu.



Comtrade Distribution d.o.o. Beograd
Adresa: Savski nasip 7, 11070 Novi Beograd
Telefon: +381 11 20 96 885 – Servis Call Centar
Telefon: +381 11 20 96 702 – Servis
Telefon: +381 11 20 15 555 – Prodaja
Fax: +381 11 2015 556

REKLAMACIONA IZJAVA

Podaci o potrošaču:

Ime i prezime/poslovno ime: _____

Adresa: _____

Potpis kupca: _____ b.r.l.k. _____ Broj fiskalnog računa / fakture: _____

Podaci o Prodavcu:

Ime i prezime (Ime firme) : _____

Adresa: _____

Potpis Prodavca: _____ br.l.k. (PIB firme) _____

U _____, Dana: _____ M.P. Potpis: _____

Proizvođač/Uvoznik

Comtrade Distribution d.o.o. Beograd, Savski nasip 7

U _____, Dana: _____ M.P. Potpis: _____



* **Napomena:** U slučaju reklamacije, Potrošač se obraća Prodavcu.

Specifikacija isporučene robe:

Šifra i Naziv Robe:	Serijski broj:

Obavezno se upoznati sa pravima i obavezama na sledećim stranama ovog dokumenta.

Saobraznost:

- Trgovac je pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovu ime ili za njegov račun.
- Prodavac je, trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe, odnosno pružanju usluge.
- Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.
- Roba je telesna pokretna stvar navedena na strani 1. ove Reklamacione izjave.
- Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.
- Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:
 - 1) ako odgovara opisu koji je dao Prodavac i ako ima svojstva robe koju je Prodavac pokazao Potrošaču kao uzorak ili model;
 - 2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
 - 3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
 - 4) ako 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 Prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.
- Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:
 - 1) je postojala u času prelaska rizika na Potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost Prodavac znao;
 - 2) se pojavila posle prelaska rizika na Potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na Potrošača;
 - 3) je Potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je Prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.
- Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i kada je nepravilna instalacija ili montaža robe posledica nedostatka u uputstvu koje je predao Potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.
- Potrošač izjavljuje reklamaciju na saobraznost robe Prodavcu. Prodavac izjavljuje da je kupljena roba saobrazna specifikaciji proizvođača te da će ispravno funkcionisati ako se potrošač bude striktno pridržavao uputstva za rukovanje i postupao sa robom na način kako je navedeno u ovoj Reklamacionoj izjavi.
- Smatra se da je roba sa LCD panelom propisanog, uobičajenog i deklarisanog kvaliteta, ukoliko je broj dozvoljenih defektnih piksela koji se mogu naći na LCD panelu u okvirima propisanim standardom SRPS EN ISO 13406-2 Ergonomski zahtevi za rad na vizuelnim displejima sa ravnim panelima deo 2: Ergonomski zahtevi za ravne panele displeja („Sl. glasnik RS“, br. 89/2008).
- Software potrošača nije prodat, već mu je dat na korišćenje, pod uslovima definisanim u korisničkoj licenci.
- Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Potrošač koji je obavestio Prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, na prvom mestu opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.
- Ako otklanjanje nesaobraznosti 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 i njene namene;
 - 4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca.
- Nesrazmerno opterećenje za Prodavca u smislu Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“ br.62/2014 – dalje: zakon), 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 nesaobraznosti 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.
- Roba i delovi zamenjeni u zakonskom roku za saobraznost ili roba za koju je izvršen povraćaj plaćenog iznosa prelaze u vlasništvo Prodavca, odnosno Proizvođača (Uvoznika).
- Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Prodavac.
- Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.
- Neće se smatrati da postoji nesaobraznost robe ukoliko se prilikom pregleda uređaja utvrdi da su nastupile okolnosti navedene u poglavlju „Odgovornosti za saobraznost i Saobraznosti ne podležu kvarovi nastali zbog:“ i „Gubitak prava potrošača nastaje“ ove Reklamacione izjave.
- Potrošač ima pravo da zahteva od Prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Rokovi

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Potrošača, sem za potrošni materijal i onu vrstu robe, koja po svojoj prirodi i svojstvima ne može trajati dve godine i koja je od strane proizvođača određena kao takva (baterije, punjač, futrola, itd.). Rok od dve godine se računa od datuma predaje robe Potrošaču, datum se nalazi na fiskalnom računu u slučaju kupovine robe u maloprodajnom objektu, odnosno na otpremnici koju je potpisao Potrošač u slučaju kupovine robe na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Prodavca.

Prodavac odgovara za nesaobraznost polovne i reparirane robe ugovoru, koja se pojavi u roku od jedne 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.

Po isteku roka od šest meseci od dana prelaska rizika na Potrošača, nesaobraznost robe dokazuje Potrošač.

Napred navedeni rokovi ne teku u periodu koji Prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

Radi ostvarivanja svojih prava, Potrošač izjavljuje reklamaciju Prodavcu. 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 Prodavca da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 30 dana od dana podnošenja reklamacije.

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.

U slučaju manje popravke robe zakonski rok za saobraznost se produžava onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe robe. Ako je zbog neispravnog funkcionisanja izvršena zamena robe ili njena bitna opravka, zakonski rok za saobraznost ponovo počinje teći od zamene, odnosno od vraćanja opravljene robe Potrošaču.

Reklamaciona (ugovorna) Izjava

Ugovorna izjava 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 robom. Ona ne isključuje niti utiče na prava Potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru i može predstavljati dodatni rok za saobraznost robe ugovoru, nezavisno od zakonom predviđenog roka, kao i dodatna prava koja se daju Potrošaču u vezi sa robom, a koja nisu predviđena zakonom.

Prava Potrošača navedena u prethodnom stavu ovog poglavlja sardžana su u dokumentu Ugovorna izjava ukoliko je dostavljen uz Reklamacionu izjavu i ostvaruju se u rokovima, pod uslovima i na način predviđen ovim dokumentom.

Davalac izjave je pravno lice koje je navedeno kao Proizvođač/Uvoznik na strani 1. ove Reklamacione izjave, odnosno pravno lice koje je navedeno kao Proizvođač/Uvoznik/Davalac garancije na strani 1. Ugovorne izjave ukoliko je dostavljena uz Reklamacionu izjavu. Važi za teritoriju Republike Srbije.

Potrošač može da ostvaruje svoja prava nakon isteka roka za saobraznost robe ugovoru, vezano za eventualni dodatni rok u ovlašćenim i ugovorenim servisima proizvođača koji su navedeni na strani 4 ove Reklamacione izjave. Proizvođač u eventualnom dodatnom roku može da obezbeduje o svom trošku otklanjanje svih nedostataka u funkcionisanju robe nastalih pravilnom upotrebom robe, na kome nije bilo intervencija od strane neovlašćenih lica.

Obaveze Potrošača (Potrošač je dužan):

- Da prilikom preuzimanja robe ustanovi njegovu kompletnost i fizičku neoštećenost, jer se naknadne reklamacije toga tipa neće uvažiti.
- Da se striktno pridržava Uputstva za upotrebu i održavanje robe i odredbi ove Reklamacione izjave.
- Da obezbedi odgovarajuće ambijentalne uslove i strujno napajanje u skladu sa specifikacijom proizvođača.
- Da robu poveri na upotrebu licima obučanim za korišćenje iste i da se pre prve upotrebe robe upozna sa uslovima rada, uslovima ove Reklamacione izjave, Ugovorne izjave, kao i tehničkom dokumentacijom.
- Da prilikom reklamacije robe obavezno priloži: originalni fiskalni račun i originalnu overenu reklamacionu izjavu. Svi navedeni dokumenti moraju biti popunjeni i propisno overeni.
- U slučaju zamene robe ili povraćaja plaćenog iznosa, Potrošač je dužan da dostavi kompletnu originalnu ambalažu, prateće originalne dodatke i originalnu dokumentaciju. U slučaju da nešto od navedenog nedostaje, u slučaju zamene robe, zadržaće se nedostajući deo iz kompleta nove robe.
- U slučaju neopravdane reklamacije, potrošač snosi sve eventualne troškove po važećem cenovniku servisa proizvođača.

Odgovornosti za saobraznost i Saobraznosti ne podležu kvarovi nastali zbog:

- Neadekvatne instalacije, nestručnog rukovanja ili neadekvatnog održavanja.
- Mehaničkog, hemijskog ili bilo kakvog drugog oštećenja nastalog nakon kupovine robe.
- Varijacija u naponu električne mreže, udara groma i pratećih pojava, više sile, elementarnih nepogoda i prirodnih događaja.
- Korišćenja software-a, drugih priključnih proizvoda, delova ili potrošnog materijala koji nisu saglasni specifikaciji proizvođača.
- Radnji potrošača ili trećih lica, popravki ili prepravki robe od strane neovlašćenih lica, upotrebom neodgovarajuće dodatne energije ili opreme ili posledica ovih radnji.
- Preteranim radnim opterećenjem robe, korišćenja robe izvan granica naznačenih u uputstvu, izvan parametara radnog režima, parametara okruženja i radnih opterećenja prepariranih od strane proizvođača.
- Uticaja: vlage, vode, toplote, vibracija, prašine, ekstremnih uslova spoljne sredine i slično.
- Trošenja delova robe koji su po svojoj prirodi takvi da se upotrebom troše kao što su: toneri, ink kertridži, glave ink jet štampeča, valjci za povlačenje, mehanizam za transport papira, baterije i sve ostalo što proizvođač definiše kao potrošni materijal.

Gubitak prava potrošača nastaje:

- Ukoliko se utvrdi da je na reklamiranoj robi vršena neovlašćena servisna intervencija.
- Nestručnim i nesavesnim korišćenjem robe.
- Ukoliko se Potrošač ne pridržava obaveza definisanih u poglavlju Obaveze potrošača.

Napomene:

Kupac robe koji se ne smatra potrošačem u smislu Zakona o zaštiti potrošača ima pravo na saobraznost robe i sva druga prava u skladu sa ugovorom zaključenim sa prodavcem takve robe i odredbama ove Reklamacione izjave, ukoliko ista nisu u suprotnosti sa pomenutim ugovorom o prodaji te robe. Ukoliko drugačije nije definisano ugovorom, Kupac robe koji se ne smatra potrošačem u smislu Zakona o zaštiti potrošača, ima pravo na rok za saobraznost uređaja u trajanju od jedne godine od dana prelaska rizika na kupca.

Usluge na terenu i održavanje koje nisu obuhvaćeni Reklamacionom izjavom naplaćuju se prema važećem cenovniku servisera.

- Dobijanjem ove Reklamacione izjave, smatra se da je potrošač upoznat i saglasan sa svime što u njoj piše.
- Za sve sporove vezane za ovu Reklamacionu izjavu biće nadležan sud u Beogradu.