

4 REKLAMACIJE, VRAČILA, UVELJAVLJANJE GARANCIJE IN STVARNE NAPAKE

3.1 Reklamacije ob prevzemu pošiljke

Če ste prejeli neustrezno število naročenih paketov, ki se razlikuje od količine na prevzemnih dokumentih ali je prišlo do poškodbe blaga med prevozom, se obrnite na dostavno službo, ki je izvršila dostavo. Kontaktni podatki vključno z navodili za izvedbo postopka reklamacije so navedeni na dokumentaciji, ki jo prejmete ob prevzemu blaga od dostavljalca.

Če sumite, da je bila pošiljka med dostavo poškodovana, prejeto blago pregledajte takoj in ob prisotnosti dostavljalca. Vse kasnejše reklamacije glede poškodb blaga ali prevzete količine prevozniki upoštevajo le izjemoma in jih tudi naše podjetje ne more rešiti ali upoštevati. Morebitne poškodbe vnesite v zapisnik, katerega je dostavljaivec dolžan podpisati. Še posebej bodite pozorni na blago, ki ima nalepko steklo, lomljivo ali kaj podobnega. Kakršnokoli žvenketanje pri manipuliranju je verjetno znak za razbito vsebino, kar seveda obravnavamo kot poškodbo pri dostavi. Zaželeno je tudi, da je poškodba zabeležena s fotoaparatom.

3.2 Zavrnitve in spremembe računov

Prosimo, da se pred oddajo naročila prepričate o ustreznosti podatkov, ki bodo navedeni na računu. Če ste davčni zavezanci, ta podatek, vključno z davčno številko, obvezno navedite ob oddaji naročila. Fizične osebe, ki želijo, da je račun izstavljen na pravno osebo in tudi obratno ter pravne osebe, ki naročajo blago za druga podjetja in organizacije iz njihove skupine prav tako prosimo, da oddajo naročilo s pravimi podatki. Kasnejše spreminjanje računa je zamudno in v določenih primerih tudi nemogoče. Vsekakor ni mogoče zavrniti računa in zahtevati novega na naslov druge osebe po preteku osmih (8) dni od prevzema blaga.

Vse upravičene in s temi pravili skladne zahteve za zamenjavo naslova prejemnika računa bomo preverjali in urejali od primera do primera.

3.3 Vračilo izdelkov – odstop od pogodbe

Fizične osebe imajo pri pogodbah sklenjenih na daljavo po [Zakonu o varstvu potrošnikov](#) (6. odstavek, 43. člen) pravico, da v roku 14 dni po prejemu izdelka na kontaktni [elektronski naslov](#) sporočijo, da odstopajo od pogodbe, ne da bi jim bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. V primeru, ko fizična oseba odstopi od pogodbe s sporočilom na [elektronski naslov](#), mora prejeto blago na naš naslov vrniti najkasneje v 30 dneh po poslanem obvestilu o odstopu od pogodbe. Pri pošiljanju izdelka na naš naslov upoštevajte, da pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

Prosimo, da vračilu priložite kopijo računa in pravilno izpolnjen [obrazec za vračilo blaga](#) in tako zagotovite najhitrejšo izvedbo postopka vračila.

Prejeto blago mora kupec vrniti nepoškodovano in v nespremenjeni količini, razen če je blago uničeno, pokvarjeno, izgubljeno ali se je njegova količina zmanjšala, ne da bi bil za to kriv kupec. Če izdelke začnete uporabljati, pa si premislite, izgubite pravico do odstopa od pogodbe. Tudi sicer naj bodo izdelki, ki jih vračate, nerabljeni, nepoškodovani ter v originalni, nepoškodovani embalaži. Priporočamo vam, da izdelkov, pri katerih takoj po prejemu ugotovite, da barva, velikost ali katera izmed drugih lastnosti ni taka kot ste si predstavljali, ne

odpirate v celoti ali jih sploh ne odprete, če je to mogoče. Pri odpiranju embalaže pazite, da embalaže ne poškodujete ter da embalažo, vključno z vso vsebino, ki je varovala vaš izdelek in posamezne dodatke, skrbno shranite vsaj pol leta od dneva prevzema, tako da bodo vaši stroški pri morebitnem vračilu čim manjši. Upoštevajte, da sami odgovarjate za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Razen, če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, kupec nima pravice do odstopa pogodbe in naročenega blaga ne more vrniti v naslednjih primerih:

- pri izdelkih, ki so zapakirani tako, da se originalna embalaža oziroma originalno pakiranje ne da odpreti, ne da bi se pri tem poškodovalo (npr. vrtno cevi, artikli v obešankah),
- če je izdelek narejen po navodilih potrošnika in prilagojen njegovim potrebam (na primer iz posebej naročenih komponent sestavljen del);

Vračilo prejetega plačila bomo izvedli v najkrajšem možnem roku, najkasneje pa v 30 dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Prejeto plačilo bomo vrnili z nakazilom na vaš račun (le-tega morate ob vračilu navesti). Edini strošek, ki bremeni kupca v zvezi z odstopom pogodbe, je torej neposreden strošek vračila blaga ter v primeru, ko vrnjeni izdelki niso nepoškodovani in v nespremenjeni količini, tudi ustrezna odškodnina, katera bo z zapisnikom ocenjena ob vračilu. Odškodnina za znižano vrednost izdelka znaša:

- v primeru, da je originalna embalaža izdelka poškodovana ali nepopolna, najmanj 25% vrednosti izdelka,
- v primeru vidne uporabe izdelka (vidne manjše poškodbe oziroma spremembe na izdelku) najmanj 50% vrednosti kupnine, oziroma več, če gre za okvare, odrgnine ali druge na izdelku trajno vidne posledice uporabe; tovrstnih poškodb, ki jih niste prijavili takoj po prevzemu izdelka in pred odstranitvijo zaščitnih folij, proizvajalci ne priznavajo kot okvaro na izdelku.

Pozor: Če naročilo izvede pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost, zanjo določila tega poglavja ne veljajo. Pri nakupu v naši ali drugi pooblaščenih trgovini po oddaji prednaročila preko spleta ne gre za sklenitev pogodbe na daljavo.

Vaše zahtevke za vračilo blaga bomo v navedenih in drugih podobnih primerih obravnavali individualno in pri tem v največji možni meri upoštevali vse razloge in okoliščine ter možnosti, ki nam jih zagotavljajo naši dobavitelji. Prosim, da upoštevate, da v teh primerih lahko omogočimo le zamenjavo z drugimi izdelki po vaši izbiri, kupnine pa ne vračamo.

3.4 Vračilo poškodovanih pošiljk

V primeru, da je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri Pošti Slovenije. To storite tako, da paket prinesete na najbližjo pošto v enakem stanju, kot ste ga prejeli (ne da bi karkoli dodajali ali odstranjevali) ter izpolnite reklamacijski zapisnik. Skupaj s Pošto Slovenije bomo poskrbeli, da bo reklamacije rešena v najkrajšem možnem času.

3.5 Reklamacije

V primerih, ko ste prejeli pošiljko, kateri niso priloženi vsi dokumenti, vsi elementi, garancije, podatki na računu niso pravilni ter v drugih podobnih primerih, prosimo, da se z opisom pomanjkljivosti obrnete na [elektronski naslov](#). V najkrajšem možnem roku vam bomo posredovali ustrezno pojasnilo, navodila ali dostavili manjkajoči material.

V primerih, ko je s prejetim izdelkom karkoli narobe v taki meri, da ga želite zamenjati, ga lahko vrnete na naš naslov. Izdelki, ki jih vračate, naj bodo nerabljeni, nepoškodovani oziroma takšni kot ste jih prejeli ter v originalni embalaži, sicer vam bomo v primeru vašega vračila izdelka obračunali ustrezno odškodnino, katera bo z zapisnikom ocenjena ob vračilu blaga. Več o tem v točki 4.3 *Vračilo izdelkov- odstop od pogodbe*. Pri vračilu obvezno priložite kopijo računa in [obrazec za vračilo blaga](#). Če nam boste poslali izdelek brez računa in pravilno izpolnjenega obrazca za vračilo blaga, vas bomo z e-pošto zaprosili za manjkajočo dokumentacijo. Prosimo, da upoštevate, da kot datum prejema izdelka šteje datum, ko prejmemo izdelek in celotno zahtevano dokumentacijo. V primerih, ko zahtevane dokumentacije ne boste dostavili v roku 7 dni po oddaji našega obvestila, vam bomo izdelek na vaše stroške vrnili.

Določila prejšnjega odstavka smiselno veljajo tudi za vse nakupe podjetij ter drugih pravnih oseb ter za potrošnike, ki nakupa niso opravili s sklenitvijo pogodbe na daljavo in želijo odstopiti od pogodbe. Pri pošiljanju izdelka na naš naslov upoštevajte, da pošiljk z odkupnino ne prejemo. Upravičenost vaše reklamacije bomo preverili ter vas v roku 8 dni obvestili o rezultatu postopka in nadaljnjih korakih.

3.6 Garancija in pooblaščen servisi

Izdelki imajo garancijo uvoznika oziroma proizvajalca, če je tako navedeno na garancijskem listu ali na računu ter zagotovljeno servisiranje in rezervne dele (**Pozor:** Vsi rezervni deli za vse artikle niso na voljo.). Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji navedeni na garancijskem listu. Garancijski roki so navedeni na garancijskih listih oziroma v originalnem uporabniškem priročniku, ki ga uporabnik prejme poleg artikla. Slovenski prevodi uporabniških priročnikov se nahajajo na spletni strani pod zavihkom [Prenosi](#).

Pravice iz naslova garancije lahko uveljavljate pri nas, saj smo uradni zastopnik za blagovno znamko Claber® in tudi pooblaščen servis. Naslov za vračilo blaga prodajalcu je:

MT CVEK d.o.o.

Jelenčeva ulica 1 (vhod C5)

4000 Kranj

Pozor: Priporočamo, da uporabite dostavno službo, ki omogoča sledenje pošiljke ter da blago ustrezno pripravite za transport (pri tem lahko uporabite originalno embalažo oz. drugo ustrezno varno embalažo).

Garancija je veljavna ob upoštevanju navodil na garancijskem listu ter ob predložitvi računa. Brez računa oziroma v primeru, da so podatki na računu neberljivi, garancije ne morete uveljavljati. Garancija velja le ob plačanem računu.

Imate nepotrjen garancijski list? Brez skrbi! V tem primeru skladno z 18. členom 4. odstavka [Zakona o varstvu potrošnikov](#) ne potrebujete garancijskega lista, ki ga je potrdil prodajalec.

Prosimo, da pri uveljavljanju pravic iz naslova garancije upoštevate, da garancija praviloma ne velja za: potrošni material (tj. material nižjih vrednosti, npr. spojke, priključki za pipe, razpršilci, kapljalniki, razni drobni material ipd.), baterije, elektronske komponente in podobno. Če izdelku ni priložen garancijski list, potem izdelek nima garancije (izjema so stvarne napake; glejte pod *Stvarne napake*) ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira ponudnika, ki bo zagotovil ažurno informacijo.

Proizvajalec je v skladu z zakonom dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje kupljenega blaga. Garancijo lahko kupec uveljavlja neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem servisu. Proizvajalec oziroma uradni servis je dolžan garancijsko popravilo opraviti v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je prejel

zahtevo za odpravo napak (tj. od prejema blaga v servis), v nasprotnem primeru pa izdelek zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim izdelkom.

Garancija preneha veljati pri:

- okvarah nastalih zaradi nepravilne uporabe, nepravilne namestitve, malomarnega ravnanja, mehanske poškodbe, nestandardnih delovnih pogojev in okvar v primeru višje sile (napetostni sunek, strela ipd.),
- če je v izdelek posegala nepooblaščen oseb ali če je ugotovljeno, da je kdo posegal v izdelek brez našega pisnega dovoljenja,
- pri spremembah na izdelku (če je ugotovljeno, da je bil izdelek na kakršenkoli način spremenjen),
- pri nestrokovnem dodajanju ali zamenjavi delov oziroma konstrukcijskih sklopov, samovoljnem ožičenju elementov kot so stikala, potenciometri, vtiči itd.,
- pri uporabi drugih elementov, ki originalno ne spadajo k izdelku,
- pri poškodbah zaradi poseganja tujih oseb,
- pri priklopu na napačno napetost ali vrsto toka,
- pri napačnem upravljanju ali poškodbah zaradi malomarnega ravnanja.

3.7 Stvarne napake

Če menite, da kupljeni izdelki že ob nakupu niso imeli lastnosti, ki so potrebne za njihovo normalno rabo ali promet in v drugih primerih, ki jih kot stvarne napake določa 37. člen 6. odstavek [Zakona o varstvu potrošnikov \(ZVPot\)](#), in nas o tem pravilno ter najkasneje v roku dveh (2) mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita (ta pravica ugasne, ko mineta dve leti od izročitve), pisno obvestite na naš [elektronski naslov](#). Kupec mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Izdelek nam dostavite v pregled (lahko osebno ali prek dostave, vendar pri pošiljanju izdelka na naš naslov upoštevajte, da pošiljk z odkupnino ne sprejemamo). Prosimo, da izdelku priložite tudi [obrazec za vračilo blaga](#), tako da bo postopek hitreje stekel. Slednje velja za vse artikle, ki nimajo dodatne garancije.

Če ste nas pravilno obvestilo o napaki, lahko zahtevate, da:

- brezplačno odpravimo stvarno napako na izdelku ali
- vrnemo del plačanega zneska v sorazmerju s stvarno napako ali
- izdelek s stvarno napako zamenjamo z novim brezhibnim blagom ali
- vrnemo celotni plačani znesek.

V primerih, ko prijavljena napaka ni sporna, zahtevi ugodimo v roku osmih dni po prejemu izdelka v pregled. V nasprotnem primeru vas v roku osmih dni po prevzemu izdelka v poslovalnici podjetja MT Cvek d.o.o. na Jelenčevi ulici 1 (vhod C5) v Kranju, pisno obvestimo, da je napaka sporna.

Pozor: V primerih, ko je prijavljena stvarna napaka na izdelku sporna (npr. ugotovimo, da napaka ni stvarna, ampak je nastala kot posledica nepravilne uporabe, nepravilne namestitve ali drugih malomarnosti, navedenih pod točko *4.6 Garancija in pooblaščenih servisi*) in zanjo ni mogoče uveljavljati garancije, vam bomo po zaključku postopka izdelek vrnil v enakem stanju, kot je bil prevzet. Za artikle, ki imajo 24 mesečno garancijo (npr. krmilne ure) velja, da v tem roku kupec lahko uveljavlja garancijo glede na garancijske pogoje, ki so navedeni v uporabniškem priročniku ali na garancijskem listu, ki ju kupec prejme poleg dotičnega artikla.

3.8 Sprejem in izdaja v garancijsko popravilo

V primeru okvare v garancijskem roku smo vam vedno na voljo, saj smo tudi uradni servis za izdelke blagovne znamke Claber®.

Pozor: Prosimo, da pri uveljavljanju pravic iz naslova garancije upoštevate, da garancija praviloma ne velja za potrošni material (tj. material nižjih vrednosti, npr. spojke, priključki za pipe, razpršilci, kapljalniki, razni drobni material ipd.), baterije, elektronske komponente in podobno. Če izdelku ni priložen garancijski list, potem izdelek nima garancije (izjema so stvarne napake; glejte pod točko 4.7 *Stvarne napake*) ali pa podatek v tem trenutku ni znan. V slednjem primeru lahko kupec kontaktira ponudnika, ki bo zagotovil ažurno informacijo.

3.9 Pomoč in reklamacije

V primeru kakršnihkoli težav s pri nas kupljenim blagom, napačno dostavljeno pošiljko in v podobnih primerih vam bomo prisluhnili z vso pozornostjo ter vam pomagali rešiti težavo oziroma vam posredovali ustrezne napotke. Sporočilo nam posredujte na [elektronski naslov](#).

