

Garancija proizvođača

Garancija predstavlja izjavu proizvođača kojom se potrošaču garantuju veća prava nego što je to propisano zakonom. Dokumentacija za ostvarivanje prava po osnovu garancije se obično nalazi u originalnom pakovanju proizvoda. Garantni list se izdaje u pisanoj formi i sadrži sledeće podatke: naziv i adresu davaoca garancije, roba na koju se garancija odnosi, sadržinu garancije i uslove za ostvarivanje prava iz garancije.

Garancija je dodatna pogodnost, te ni na koji način ne isključuje niti utiče na prava potrošača koja proizilaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru.

Garanciju izdaje prvenstveno proizvođač, međutim davalac garancije garantuje saobraznost uređaja specifikaciji proizvođača, kao i ispravno funkcionisanje samo u slučajevima kada potrošač ispravno rukuje i pridržava se uputstva za rukovanje. Dakle, garancija, ne pokriva kvarove uzrokovane faktorima izvan kontrole proizvođača, uključujući između ostalog: bateriju, nepridržavanje uputstva za upotrebu ili instrukcija za održavanje proizvoda; normalno habanje usled upotrebe, neprikladnu upotrebu, neodgovarajući način skladištenja, neprikladano čišćenje, modifikaciju, izmenu i/ili transformaciju proizvoda.

Rezervni delovi i servis

Prodavac je dužan da za tehničku robu obezbedi servis i dostupnost potrebnih rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova za sve vreme trajanja garancije proizvoda, kao i za sve vreme trajanja perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru.

Servisna podrška je organizovana tako da servisni partneri po prijemu robe mogu proveriti odmah po serijskom broju status rezervnog dela u garantnom roku. Ukoliko rezervni deo nije lagerovan, šalje se odmah iz najbližeg skladišta po prijemu zahteva za rezervnim delom. Rezervni deo se poručuje po detekciji kvara i potrebno je između dve i četiri nedelje da stigne do servisa.

U toku perioda trajanja garancije, kao i perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, uvoznik odnosno proizvođač pokriva 100% trošak rezervnih delova i rada servisera na otklanjanju kvara, ukoliko se ispune svi uslovi korišćenja garancije odnosno prava po osnovu nesaobraznosti ugovoru.

Posle prestanka perioda trajanja garancije, kao i perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe, uvoznik odnosno proizvođač će obezbediti servis i snabdevanje rezervnim delovima u skladu sa važećim zakonskim propisima.