



PRODUŽENA GARANCIJA KVALITETA

Produžena garancija može važiti u periodu od 12 do 60 meseci, u zavisnosti od vrste produžene garancije koju je potrošač kupio.

Kompanija "DORMEO HOME DOO NOVI SAD", sa registrovanim sedištem na adresi ul. Bulevar vojvode Stepe br. 30, Novi Sad, matični broj: 21931403, PIB: 113827335 (u daljem tekstu: »Kompanija«) potvrđuje da će proizvod za koji je potrošač kupio Produženu garanciju (u daljem tekstu: »Proizvod«), tokom trajanja ove garancije biti bez bilo kakvih nedostataka u vezi sa funkcionalnošću, kao i bez drugih nedostataka koji objektivno utiču na funkcionalnost Proizvoda, te se dalje obavezuje da obezbedi besplatnu popravku i/ili zamenu neispravnog proizvoda novim (u slučaju da se proizvod više ne prodaje, Kompanija će obezbediti zamenu drugim sličnim proizvodom sa najmanje istim nivoom funkcionalnosti). U slučaju da neispravan Proizvod, za koji je obezbeđena ova Produžena garancija, ne bude popravljen i/ili zamenjen na odgovarajući način u roku od 60 dana od dana prijema Proizvoda, potrošač ima pravo da slobodno raskine ugovor. Tačno trajanje vaše produžene garancije navedeno je na računu. Produžena garancija važi isključivo za Proizvod za koji je kupljena, kako je identifikovan na računu, u stavci koja se nalazi neposredno pre stavke Produžene garancije. Produžena garancija za Proizvod važi u određenom vremenskom periodu u odnosu na Proizvod u trenutku kupovine, i to na sledeći način:

- Ako i u meri u kojoj Proizvod podleže zakonskim pravima potrošača koja se odnose na nesaobraznost, obavezne garancije ili druge obavezne zakonske garancije u skladu sa važećim propisima, Produžena garancija počinje da važi dan nakon isteka tih zakonskih prava. U slučaju Proizvoda za koji je izdata i besplatna dobrovoljna garancija, Produžena garancija stupa na snagu prvog dana nakon isteka besplatne dobrovoljne garancije.
- U slučaju da Proizvod ne podleže obaveznoj garanciji ili zakonskoj garanciji i/ili nema besplatnu dobrovoljnu garanciju, Produžena garancija stupa na snagu prvog dana nakon predaje Proizvoda potrošaču.

Kupovinom Produžene garancije potrošač dobija dodatnu sigurnost bezbriznog korišćenja Proizvoda, odnosno, u slučaju bilo kakvih nedostataka, pravo da tokom perioda važenja Produžene garancije zahteva besplatnu popravku i/ili zamenu Proizvoda, kao i stručne savete u vezi sa ostvarivanjem svojih prava, kao i u vezi sa korišćenjem Proizvoda. U slučaju da Proizvod nije dostupan, Kompanija zadržava pravo da potrošaču vrati plaćenu kupoprodajnu cenu ili da mu ponudi odgovarajući zamenski proizvod uporedivih karakteristika.

PRODUŽENA GARANCIJA SE IZRIČITO NE PRIMENJUJE NA:

- Nedostatke u funkcionalnosti koji nastanu usled spoljašnjih uticaja, a ne krivicom Kompanije (uključujući, ali ne ograničavajući se na: nepravilno korišćenje Proizvoda, oštećenja nastala krivicom ili nepažnjom potrošača ili trećih lica, neovlašćeno korišćenje Proizvoda, višu silu i slično),
- Proizvode iz sledećih kategorija: dušeci i potrošni material (kao što su zamena baterija, kertridža i slično),
- Slučajeve subjektivnog nezadovoljstva potrošača Proizvodom (Produžena garancija ne isključuje pravo potrošača da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, bez navođenja razloga, u skladu sa važećim zakonodavstvom),
- Tzv. „kozmetičke“ ili druge nematerijalne nedostatke koji ne utiču na funkcionalnost Proizvoda,
- Posledice normalnog habanja i trošenja koje su povezane sa dugotrajnom upotrebom Proizvoda.

Ostvarivanje prava koja proizlaze iz Produžene garancije je jednostavno i finansijski povoljno za potrošača, jer je teret dokazivanja postojanja nedostataka koji su obuhvaćeni ovom garancijom na Kompaniji, a ne na potrošaču.

OBJAŠNJENJA:

- Ukoliko Proizvod funkcioniše pomoću baterija, savetujemo potrošaču da pre slanja Proizvoda Kompaniji proveri njegov rad sa novim baterijama, jer istrošene baterije mogu biti uzrok nepravilnosti koje se javljaju tokom korišćenja Proizvoda. Baterije moraju biti uklonjene iz Proizvoda pre slanja Kompaniji.

Produžena garancija ne isključuje prava potrošača koja proizlaze iz bilo koje obavezne garancije ili zakonske garancije, kao ni druga prava koja potrošač ima u skladu sa važećim propisima, već se smatra dodatnom uslugom nakon kupovine, kojom se potrošaču pružaju dodatna prava i pogodnosti, pored prava koja su propisana zakonom ili ostvarena po nekom drugom osnovu.

Prava koja proizlaze iz Produžene garancije mogu se ostvariti isključivo ako se Proizvod, za koji je Produžena garancija kupljena, dostavi Kompaniji na pregled (kada je to moguće, imajući u vidu tehničke karakteristike Proizvoda), zajedno sa dokazom o kupovini koji potvrđuje kupovinu Proizvoda i Produžene garancije. Takođe, nedostatak na Proizvodu mora biti precizno opisan predstavniku Kompanije (npr. prodavcu). U suprotnom, prava koja proizlaze iz Produžene garancije ne mogu se ostvariti.

Potrošač može kontaktirati Kompaniju na svim prodajnim mestima ili putem drugih kontakt tačaka, i to:

- u svim maloprodajnim objektima Kompanije,
- pozivom na broj telefona 0214892619,
- putem e-mail adrese serbia.complaints@dormeo-home.com,
- putem chat opcija dostupnih na zvaničnom internet sajtu Kompanije,

gde potrošač može ostvariti prava koja proizlaze iz Produžene garancije, kao i dobiti dodatna uputstva.

Prava koja proizlaze iz Produžene garancije mogu se ostvariti isključivo na teritoriji Republike Srbije.

U slučaju dodatnih pitanja, potrošač može kontaktirati Kompaniju:

- Svakog radnog dana u periodu od 08 do 16h, radnim danima, pozivom na broj 0214892619 ili
- putem e-mail adrese serbia.complaints@dormeo-home.com