

REKLAMACIJA

KALIA paper, s.r.o.

sa sjedištem na adresi Smetanova 1199/20, 737 01 Český Těšín, Češka republika

OIB: 08776741

PDV ID broj u RH: CZ08776741

upisano u trgovački registar Češke republike pod brojem: C 80789 Županijskog suda Ostrava

I.

Kvaliteta prilikom preuzimanja

1.1 U slučaju nedostataka na preuzetom proizvodu (npr. proizvod ne zadovoljava ugovorena i očekivana svojstva, nije prikladan za dogovorenu ili uobičajenu svrhu, njegova količina, dimenzije, težina i kvaliteta ne odgovaraju drugim zakonskim, ugovornim ili predugovornim obvezama) radi se o nedostacima za koje je odgovorna KALIA paper, s.r.o.

1.2 Korisnik može u KALIA najkasnije u roku od 2 godine od preuzimanja proizvoda po vlastitom nahođenju iskoristiti pravo na besplatno uklanjanje nedostatka proizvoda ili na prikladan popust na cijenu. Osim ako je to nerazmjerno prirodni nedostatak (posebno ako nije moguće otkloniti nedostatak proizvoda bez nepotrebnog odgađanja) moguće je podnijeti zahtjev za isporuku novog proizvoda bez nedostataka ili njegovog sastavnog dijela bez nedostataka, ukoliko se nedostatak odnosi samo na određeni dio proizvoda.

1.3 Ako popravak ili zamjena proizvoda nije moguća, Potrošač može na temelju jednostranog raskida ugovora zatražiti potpuni povrat kupoprodajne cijene.

1.4 U roku od 6 mjeseci od preuzimanja proizvoda se pretpostavlja da je nedostatak proizvoda već postojao prilikom preuzimanja proizvoda.

1.5 KALIA nije obvezna udovoljiti zahtjevima Potrošača ukoliko dokaže da je Potrošač prilikom preuzimanja proizvoda znao o njegovim nedostacima ili ako ih je sam prouzročio.

1.6 Prilikom prodaje rabljenih proizvoda, KALIA ne snosi odgovornost za nedostatke koja su nastala sukladno prethodnom opsegu korištenja i trošenja. Za proizvode koji se prodaju po nižoj cijeni, KALIA nije odgovorna za nedostatke zbog kojih je niža cijena ugovorena. Umjesto prava na zamjenu, Potrošač u ovim slučajevima ostvaruje pravo na prikladan popust.

II.

Zakonska prava zbog nedostataka

2.1 KALIA je odgovorna za nedostatke koji su nastali nakon preuzimanja proizvoda u roku od 24 mjeseca jamstvenog roka ili tijekom roka trajanja navedenog u reklami, na pakiranju proizvoda ili u priloženim uputama.

2.2 U navedenom roku može Potrošač podnijeti žalbu te prema svom izboru za nedostatak, koji znači **grubo kršenje Ugovora** (bez obzira da li se radi o nedostatku koji se može ili ne može odstraniti) zahtijevati:

- a) otklanjanje nedostatka isporukom novog proizvoda bez nedostataka ili isporukom predmeta koji nedostaje
- b) besplatno otklanjanje nedostatka popravkom
- c) prikladan popust na kupoprodajnu cijenu
- d) povrat kupoprodajne cijene na temelju jednostranog raskida Ugovora.

2.3 **Bitno kršenje Ugovora** je takvo kršenje u kojem je strana koja krši ugovor već prilikom sklapanja Ugovora znala ili je morala znati da druga strana ne bi pristala na sklapanje Ugovora ukoliko bi takvo kršenje predvidjela.

2.4 U slučaju nedostatka koji predstavlja **nebitno kršenje Ugovora** (bez obzira da li se nedostatak može ili ne može otkloniti) Potrošač ima pravo na:

- a) uklanjanje nedostatka ili
- b) prikladan popust na kupoprodajnu cijenu.

2.5 Ukoliko se uklonjen nedostatak nakon popravka više puta ponavlja (treća reklamacija za isti nedostatak ili četvrta za razne nedostatke) ili ako proizvod ima nekoliko nedostataka istovremeno (najmanje tri nedostatka istovremeno), Potrošač može iskoristiti pravo na popust na kupoprodajnu cijenu, izmjenu proizvoda ili jednostrani raskid Ugovora.

2.6 KALIA nije odgovorna za nedostatke koji su nastali uslijed svakodnevnog korištenja ili zbog nepridržavanja uputa za uporabu.

III.

Rješavanje reklamacije

3.1 Potrošač je dužan podnijeti reklamaciju u KALIA ili kod osobe za to ovlaštene bez nepotrebnog odgađanja od trenutka otkrivanja nedostatka. Ukoliko to napravi pismenim ili elektroničkim putem mora navesti svoje kontakt podatke, opis nedostatka i zahtjev za postupak kojim će se reklamacija rješavati.

3.2 Potrošač je dužan obavijestiti KALIA koje pravo je odabrao prilikom prijave nedostatka ili bez nepotrebnog odgađanja nakon prijave nedostatka. Promjena odabira bez suglasnosti KALIA je moguća samo u slučaju kada Potrošač zahtjeva uklanjanje nedostatka koji se pokaže kao neuklonjiv.

3.3 Ako Potrošač na vrijeme ne izabere svoje pravo iz bitnog kršenja Ugovora, ima ista prava kao u slučaju nebitnog kršenja Ugovora.

3.4 Kupac je dužan dokazati kupnju proizvoda (najprikladnije potvrdom o kupnji). Rok za rješavanje reklamacije počinje teći od trenutka primopredaje/ispоруke proizvoda KALIA ili na mjesto za to predviđeno. Prilikom prijevoza, proizvod mora biti zapakiran u odgovarajućoj ambalaži kako ne bi došlo do njegova oštećenja, mora biti čist i cjelovit sa svim priloženim dijelovima.

3.5 KALIA je dužna odmah, a najkasnije u roku od 3 radna rada, odlučiti o reklamaciji odnosno o tome da je za odlučivanje potrebno stručno vještačenje. Potrošač će u navedenom roku biti obavješten o potrebi stručnog vještačenja. Reklamaciju, uključujući uklanjanje nedostataka, će KALIA riješiti bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva osim ako se sa Potrošačem ne dogovori na dužem roku.

3.6 Ukoliko KALIA odbije ukloniti nedostatak proizvoda, Potrošač ima pravo zahtijevati prikladan popust na cijenu ili jednostrano raskinuti Ugovor.

3.7 Jamstveni rok se produžuje za vrijeme od podnošenja zahtjeva za reklamaciju do njezina rješavanja ili do onda kada je Potrošač bio obvezan proizvod preuzeti. Ukoliko dođe do izmjene proizvoda ili njegovog dijela, primijeniti će se odgovornost KALIA kao u slučaju kupnje novog proizvoda ili njegovog dijela.

3.8 Ako nije moguće nadzirati stanje rješavanja reklamacije online, KALIA se obvezuje da će Potrošača obavijestiti o rješavanju reklamaciju putem e-maila.

3.9 U slučaju opravdane reklamacije, Potrošač ima pravo na naknadu nastalih troškova.