Poštovani potrošači,

u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) Akvafor odgovara za nesaobraznost robe koju prodaje u periodu od 2 (dve) godine od datuma Vaše kupovine.

Zakonska odgovornost Akvafora ne postoji ako isporučena roba:

* odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
* 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;
* ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
* 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.

Izuzetno, ukoliko ste prilikom kupovine obavešteni o kraćem roku odgovornosti za saobraznost (polovna roba), period odgovornosti za nesaobraznost je godinu dana.

Postupak reklamacije

Potrošač izjavljuje reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka lično u reklamacionom centru Akvafor d.o.o. Beograd na adresu Uroša Martinovića 14, Novi Beograd ili pisanim putem na mail: [akvaforsrbija@gmail.com](mailto:akvaforsrbija@gmail.com).

Privredno društvo Akvafor doo, ovim obaveštava Potrošače da smo kao prodavci prema Zakonu o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 88/2021) obavezni da učestvujemo u vansudskom rešavanju potrošačkih sporova pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ukoliko Potrošač podnese predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora neposredno, preko pošte ili elektronskim putem Ministarstvu nadležnom za poslove zaštite potrošača.

Obaveza potrošača jeste da prilikom izjavljivanja reklamacije priloži račun, kopiju računa, ugovor o prodaji na daljinu ili bilo koji drugi dokaz o kupovini, kao i da preda uređaj u reklamacionom centru Akvafor d.o.o. Beograd na adresu Uroša Martinovića 14, Novi Beograd.

Iako Zakon ne predviđa obavezu da potrošač čuva ambalažu, niti je to uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti, naša preporuka je da ambalažu sačuvate radi obezbeđenja sigurnijeg transporta robe u ovlašćeni servis.

U slučaju da se reklamacija prihvata, ista će biti rešena u periodu od 15 dana od dana podnošenja reklamacije, odnosno u periodu od 30 dana od dana podnošenja reklamacije ukoliko je u pitanju tehnička roba u skladu sa Vašim zahtevom. Uređaje pristigle sa servisa, a za koje je reklamacija prihvaćena, Akvafor vraća potrošaču. Potrošač je dužan da svoj uređaj preuzme ili omogući njegovo dostavljanje najkasnije u roku od 30 dana od trenutka kada je dobio obaveštenje da je roba popravljena i spremna za preuzimanje - isporuku. Nakon isteka tog perioda smatraće se da se potrošač na nesumnjiv način odrekao prava svojine na uređaju, te isti prelaze u svojinu Akvafora, u skladu sa Zakonom o osnovama svojinskopravnih odnosa ("Sl. list SFRJ", br. 6/80 i 36/90, "Sl. list SRJ", br. 29/96 i "Sl. glasnik RS", br. 115/2005 - dr. zakon).

Ako se reklamacija ne prihvata (npr. slučajevi fizičkog oštećenja ne spadaju u nesaobraznost ili neadekvatnog korišćenja), potrošač snosi troškove slanja robe na servis i troškove dijagnostike kvara prema cenovniku ovlašćenog servisa.

Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje od strane Akvafora potrošač gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja uređajem i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu, kao i u slučaju da su vršene bilo kakve popravke ili pokušaji popravki od strane neovlašćenih lica.

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe (2 godine), potrošač je sam odgovoran za slanje robe na servis i snosi troškove slanja, primanja robe i popravke.

Ukoliko reklamacija potrošača bude odbijena, potrošač ima mogućnost da u roku od godinu dana od dana izjavljivanja reklamacije pokrene vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom, imenovanim od strane Ministarstva trgovine, u skladu sa Zakonom.

Dostupnost rezervnih delova

Dostupnost rezervnih delova I servisa za tehničku robu posle prestanka proizvodnje i uvoza robe iznosi 7 godina.

Pod rezervne delove spadaju:

Bokali – Poklopac, indikator kapaciteta, nosić na poklopcu, neklizajuće gumice.

Ugradni uređaji i reverzne osmoze – gumice, creva, osigurač creva

Predfilteri – gumice

Za ostale proizvode proverava se dostupnost rezervnih delova u fabrici i poručuje se po zahtevu kupca.

Mail adresa za prijem predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora i ostalih zahteva koji se odnose na taj postupak je **akvaforsrbija@gmail.com**