

# REKLAMACIJA ali NAPAKA NA BLAGU

Kupec ima pravico, da napake na kupljenih izdelkih uveljavlja iz naslova stvarne napake ob spoštovanju veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov ali ZVPot-1. Prodajalec odgovarja za stvarne napake blaga v skladu z določili civilnega prava.

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti podjetje v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Podjetje ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.

Kupec je dolžan ravnati z blagom, kot dober gospodar.

Napaka na izdelku je stvarna:

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Kupec mora ponudnika obvestiti o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te, lahko se uporabi tudi Obrazec reklamacije podjetja objavljen na internetni strani [www.dirs.si](http://www.dirs.si), s predložitvijo kopije računa, na lastne stroške in v zakonsko določenem roku. Kupec mora ponudniku omogočiti pregled izdelka. Ko kupec v notifikaciji stvarne napake le - to definira in natančno opiše mora prodajalcu omogočiti, da grajano blago pregleda in se o zatrjevanih stvarnih napakah izreče.

Kupec, ki pravilno obvesti ponudnika o napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati:

- odpravo napake ali
- vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- zamenjavo blaga ali
- vračilo plačanega zneska.

Pri neznatni stvarni napaki ali pri majhni neskladnosti s pogodbo, kupec nima pravice odstopiti od pogodbe. V primeru odstopa od pogodbe kupcu ne pripada dodatna odškodnina zaradi napake.

Prodajalčeva odgovornost za stvarne napake preneha, če kupec sam začne odpravljati napako ali s pomočjo tretjih oseb, ne da bi prodajalcu omogočil, da blago pregleda in se o zatrjevanih stvarnih napakah izreče. V primeru, da se izkaže, da blago ni imelo stvarne napake oziroma, da zanjo prodajalec ne odgovarja, je kupec dolžan prodajalcu povrniti vse stroške, ki jih je imel in sicer tako, da pogodbeni stranki sporazumno določata to škodo na znesek 30 % kupnine za grajano blago. V primeru, da prodajalcu nastane večja škoda od pogodbeno dogovorjene odškodnine, ima le to pravico od kupca zahtevati po splošnih pravilih obligacijskega prava.

# REKLAMACIJSKI ZAPISNIK

IME IN PRIMEK: \_\_\_\_\_

NASLOV: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ TELEFON: \_\_\_\_\_

ŠTEVILKA NAROČILA (prejeli ste jo ob nakupu): \_\_\_\_\_

IZDELEK, KI GA VRAČATE: \_\_\_\_\_

RAZLOG VRAČILA (obkroži številko):

1. NAPAKA NA IZDELKU
2. IZDELEK NE DOSEGA MOJIH PRIČAKOVANJ

ALI JE BIL IZDELEK ŽE UPORABLJEN (obkroži): DA/NE

ALI JE BIL IZDELEK ŽE OPRAN (obkroži): DA/NE

KOMENTAR: (opišite razlog vračila, napako...)

---

---

---

---

---

VAŠA ŠTEVILKA BANČNEGA RAČUNA ZA VRAČILO:

---

PODPIS, KRAJ IN DATUM: \_\_\_\_\_

Prosimo vas, da upoštevate Zakon o varstvu osebnih podatkov in Uredbo EU 2016/679, da tudi spodaj navedeno preberete in nato podpišete:

S svojim podpisom potrjujem, da sem obveščen/a, da se moji zgoraj navedeni osebni podatki se zbirajo, obdelujejo za izvedbo reklamacije in vračila plačila in, da se ti podatki ne bodo hranili dlje, kot je to potrebno za izpolnitev pogodbenih zakonskih obveznosti.

PODPIS: \_\_\_\_\_

S svojim podpisom izrecno soglašam uporabo svojih osebnih podatkov (ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka, številko bančnega računa) za namen izpolnitve reklamacijskega postopka.

PODPIS: \_\_\_\_\_

IZPOLNI PODJETJE DIRS:

Datum in štampiljka prejema zapisnika: \_\_\_\_\_

Zadeva se dodeli v delo (ime in priimek): \_\_\_\_\_