

REKLAMACIJA

NAZIV I MESTO PRODAVNICE

KORISNIK, IME I PREZIME, ADRESA I BR. TELEFONA

DATUM REKLAMACIJE

NAZIV, TIP, MODEL I GODIŠTE AUTOMOBILA

POZICIJA PNEUMATIKA NA VOZILU

RAZLOG REKLAMACIJE PROIZVODA



OVLAŠĆENI DISTRIBUTER I UVOZNIK

TOP STOP AUTO

...i onda ideš dalje.

Novi Sad, Novosadski put 168

GARANTNI LIST

DIMENZIJE, MODEL I TIP

ROBNA MARKA

SERIJSKI BROJ

DATUM PRODAJE

TOP STOP AUTO doo

Novosadski put 168
21000 Novi Sad
tel/fax 021/6395-111, 6392-250
e-mail: info@topstopauto.rs
www.topstopauto.rs

DAVALAC GARANCIJE

NAZIV I MESTO PRODAVNICE

PRODAVAC (POTPIS I PEČAT)

REKLAMACIJA

NAZIV I MESTO PRODAVNICE

KORISNIK, IME I PREZIME, ADRESA I BR. TELEFONA

DATUM REKLAMACIJE

NAZIV, TIP, MODEL I GODIŠTE AUTOMOBILA

POZICIJA PNEUMATIKA NA VOZILU

RAZLOG REKLAMACIJE PROIZVODA



OVLAŠĆENI DISTRIBUTER I UVOZNIK

TOP STOP AUTO

...i onda ideš dalje.

Novi Sad, Novosadski put 168

GARANTNI LIST

DIMENZIJE, MODEL I TIP

ROBNA MARKA

SERIJSKI BROJ

DATUM PRODAJE

TOP STOP AUTO doo

Novosadski put 168
21000 Novi Sad
tel/fax 021/6395-111, 6392-250
e-mail: info@topstopauto.rs
www.topstopauto.rs

DAVALAC GARANCIJE

NAZIV I MESTO PRODAVNICE

PRODAVAC (POTPIS I PEČAT)

GARANTNI LIST

Garantni list sadrži osnovne informacije o kvalitetu proizvoda, kao i način i postupak ostvarenja prava kupaca utvrdjenih zakonskim propisima Republike Srbije: Garancija kvaliteta, Uslovi i Pravo na reklamaciju, Postupak rešavanja reklamacije, Prava kupca i Tehničko uputstvo za upotrebu pneumatika koje ne predstavlja deo Garantnog lista.

1. GARANCIJA KVALITETA

TOP STOP AUTO kao ovlašćeni uvoznik i distributer, garantuje kvalitet i funkcionalnost proizvoda brendova Grupacije MICHELIN (Michelin, BFGoodrich, Kleber, Tigar, Kormoran), GOODYEAR (Goodyear, Dunlop, Fulda, Sava, Kelly), CONTINENTAL (Continental, Barum, Uniroyal, GeneralTire), BRIDGESTONE (Bridgestone, Firestone, Dayton), NOKIAN, VREDESTEIN, PIRELLI, COOPER, HANKOOK, YOKOHAMA, TOYO, NEXEN, KUMHO, GRIPMAX, HIFLY i dr. koji se nude i prodaju na tržištu Republike Srbije. Garantni rok na izradu, materijal i konstrukciju proizvoda brendova spoljašnjih guma teče od datuma kupovine i iznosi:

- za spoljne putničke, poluteretne, 4x4 i teretne: 36meseci

Garantni rok od 3 godine propisan u tački 1 ovog stava, je kraći ukoliko je preostala dubina dezena spoljne gume manja od zakonskog minimuma za odgovarajuću kategoriju pneumatika (vozila).

2. USLOVI I PRAVO NA REKLACIJU

Pravo na reklamaciju proizvoda u garantnom roku utvrđeno u poglavlju 1 Garantnog lista (Garancija Kvaliteta) imaju sva pravna i fizička lica kao kupci proizvoda svih navedenih brendova.

- 2.1. Uslovi pod kojima kupac može pokrenuti postupak reklamacije:
 - 2.1.1 Da dostavi reklamni proizvod prodavcu od koga je proizvod kupio.
 - 2.1.2 Da priloži pravilno popunjen Garantni list , overen od strane prodavca na dan kupovine proizvoda.
 - 2.1.3 Da priloži originalni račun o kupovini proizvoda.
 - 2.1.4 Da uredno popuni i preda Zahtev za reklamaciju i da verodostojnost unetih podataka potvrdi svojim potpisom kao vlasnik, korisnik proizvoda ili da to u njegovo ime potvrdi ovlašćeni zastupnik. Zahtev za reklamaciju predstavlja Prijavni list za reklamaciju čija se forma nalazi kod prodavca, a koji je u obavezi da isti preda kupcu u slučaju postojanja kupčeve namere da inicira postupak reklamacije.
- 2.2. Slučajevi kada kupac ne može da pokrene postupak reklamacije:
 - 2.2.1 Ako je istekao garantni rok proizvoda naveden u poglavlju 1 Garantnog lista .
 - 2.2.2 Ako je preostala dubina dezena spoljne gume u trenutku pokretanja postupka reklamacije manja od zakonskog minimuma za odgovarajuću kategoriju pneumatika (vozila)
 - 2.2.3 Za proizvode koji su naknadno doradjivani (na kojima je vršena bilo kakva dodatna intervencija)
 - 2.2.4 Za proizvod bez jasno vidljivih standardnih identifikacionih oznaka proizvoda u trenutku pokretanja reklamacije (oznaka proizvođača, identifikacioni kod, serijski broj i/ili DOT)
 - 2.2.5. Ako na proizvodu postoje bilo kakva mehanička oštećenja izazvana prilikom eksploatacije ili izazvana nestručnom montažom ili demontažom proizvoda.

GARANTNI LIST

Garantni list sadrži osnovne informacije o kvalitetu proizvoda, kao i način i postupak ostvarenja prava kupaca utvrdjenih zakonskim propisima Republike Srbije: Garancija kvaliteta, Uslovi i Pravo na reklamaciju, Postupak rešavanja reklamacije, Prava kupca i Tehničko uputstvo za upotrebu pneumatika koje ne predstavlja deo Garantnog lista.

1. GARANCIJA KVALITETA

TOP STOP AUTO kao ovlašćeni uvoznik i distributer, garantuje kvalitet i funkcionalnost proizvoda brendova Grupacije MICHELIN (Michelin, BFGoodrich, Kleber, Tigar, Kormoran), GOODYEAR (Goodyear, Dunlop, Fulda, Sava, Kelly), CONTINENTAL (Continental, Barum, Uniroyal, GeneralTire), BRIDGESTONE (Bridgestone, Firestone, Dayton), NOKIAN, VREDESTEIN, PIRELLI, COOPER, HANKOOK, YOKOHAMA, TOYO, NEXEN, KUMHO, GRIPMAX, HIFLY i dr. koji se nude i prodaju na tržištu Republike Srbije. Garantni rok na izradu, materijal i konstrukciju proizvoda brendova spoljašnjih guma teče od datuma kupovine i iznosi:

- za spoljne putničke, poluteretne, 4x4 i teretne: 36meseci

Garantni rok od 3 godine propisan u tački 1 ovog stava, je kraći ukoliko je preostala dubina dezena spoljne gume manja od zakonskog minimuma za odgovarajuću kategoriju pneumatika (vozila).

2. USLOVI I PRAVO NA REKLACIJU

Pravo na reklamaciju proizvoda u garantnom roku utvrđeno u poglavlju 1 Garantnog lista (Garancija Kvaliteta) imaju sva pravna i fizička lica kao kupci proizvoda svih navedenih brendova.

- 2.1. Uslovi pod kojima kupac može pokrenuti postupak reklamacije:
 - 2.1.1 Da dostavi reklamni proizvod prodavcu od koga je proizvod kupio.
 - 2.1.2 Da priloži pravilno popunjen Garantni list , overen od strane prodavca na dan kupovine proizvoda.
 - 2.1.3 Da priloži originalni račun o kupovini proizvoda.
 - 2.1.4 Da uredno popuni i preda Zahtev za reklamaciju i da verodostojnost unetih podataka potvrdi svojim potpisom kao vlasnik, korisnik proizvoda ili da to u njegovo ime potvrdi ovlašćeni zastupnik. Zahtev za reklamaciju predstavlja Prijavni list za reklamaciju čija se forma nalazi kod prodavca, a koji je u obavezi da isti preda kupcu u slučaju postojanja kupčeve namere da inicira postupak reklamacije.
- 2.2. Slučajevi kada kupac ne može da pokrene postupak reklamacije:
 - 2.2.1 Ako je istekao garantni rok proizvoda naveden u poglavlju 1 Garantnog lista .
 - 2.2.2 Ako je preostala dubina dezena spoljne gume u trenutku pokretanja postupka reklamacije manja od zakonskog minimuma za odgovarajuću kategoriju pneumatika (vozila)
 - 2.2.3 Za proizvode koji su naknadno doradjivani (na kojima je vršena bilo kakva dodatna intervencija)
 - 2.2.4 Za proizvod bez jasno vidljivih standardnih identifikacionih oznaka proizvoda u trenutku pokretanja reklamacije (oznaka proizvođača, identifikacioni kod, serijski broj i/ili DOT)
 - 2.2.5. Ako na proizvodu postoje bilo kakva mehanička oštećenja izazvana prilikom eksploatacije ili izazvana nestručnom montažom ili demontažom proizvoda.

- 2.2.6. Ako je guma bila montirana na vozilo za koje proizvođač vozila u svojim tehničkim uputstvima nije propisao takvu dimenziju ili konstrukciju guma (pogrešno odabrana dimenzija ili tip gume ili naplatke).
- 2.2.7. Ako nisu poštovani uslovi za tehničku upotrebu proizvoda (pritisak pumpanja spoljnih guma, opterećenje vozila, tehnička ispravnost vozila i sl)
- 2.2.8 Ako guma pokazuje posledice habanja (brzo habanje, jednostrano, stepenasto, testerasto, i t.d.)
- 2.2.9 Ako proizvod izaziva smetnje u vožnji (trešenje kad je gaziči sloj već pohaban više od 10% ili ako su smetnje u vožnji posledica oštećenja na obrucima točka ili stanja u kome je vozilo)
- 2.2.10 Ukoliko postoje neravnine na boku pneumatika (udubljenja , ispušćenja, valovitost) a gaziči sloj je već pohaban više od 10% ili ako je od datuma kupovine prošlo više od godinu dana.

3. POSTUPAK REŠAVANJA REKLACIJE

- 3.1 Reklamacioni postupak se inicira podnošenjem popunjenog Zahteva za reklamaciju, u rokovima utvrdjenim u poglavlju 1 Garantnog lista (Garancija Kvaliteta), i to isključivo prodavcu kod koga je proizvod kupljen. Popunjen Zahtev za reklamaciju mora biti potpisan od strane vlasnika, korisnika proizvoda ili njegovog zastupnika. Uz pravilno popunjeni Zahtev za reklamaciju, obavezno je da se priloži, reklamirani proizvod, pravilno popunjen Garantni list overen od strane prodavca na dan kupovine i račun o kupovini proizvoda.
- 3.2. Pravo na rešavanje zahteva o reklamaciji imaju isključivo obučeni, stručni i ovlašćeni predstavnici prodavca (servisera) i Davaoca Garancije.
- 3.3. Odgovor na reklamacioni zahtev dostavlja se kupcu u roku od 8 dana , a ceo reklamacioni postupak obaviće se najkasnije u roku od 15 dana od dana iniciranja reklamacionog postupka, izuzev za potrošače fizička lica koji na tržištu pribavljaju robu u svrhe koje nisu namenjene njihovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, za koje važe rokovi saglasno Zakonu o zaštiti potrošača, precizirani u tački 4 ovog Garantnog lista (Prava kupca po Zakonu o zaštiti potrošača).
- 3.4. Ukoliko je reklamacija opravdana obeštećenje kupca se vrši novim proizvodom ili isplatom novčanog iznosa u visini cene novog proizvoda (u % vrednosti nearmortizovanog dela vrednosti gume, koji je utvrdjen na osnovu merjenja preostale dubine gazećeg sloja gume)
- 3.5. Proizvodi kojima se priznaje garancija postaju vlasništvo proizvođača/uvoznika i ne vraćaju se podnosiocu reklamacionog zahteva.
- 3.6. Proizvodi čija reklamacija nije prihvaćena, a postoji pisani zahtev kupca za povraćaj proizvoda (koji se popunjava u Zahtevu za reklamaciju) biće vraćeni u prodajni objekat u kome je reklamacioni postupak pokrenut.
- 3.7. Proizvod, čija reklamacija nije prihvaćena, čuva se 60 dana od dana dostavljanja obaveštenja kupcu o neprihvatanju njegove reklamacije, pod uslovom da se kupac tako izjasnio u Zahtevu za reklamaciju.

4. PRAVA KUPCA PO ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA

Ovim Garantnim listom Davalac Garancije ne utiče na prava potrošača saglasno oderbdi člana 52. Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS br.62/2014). Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti i njegova prava su posebno zaštićena Zakonom o zaštiti potrošača, a naročito:

- 2.2.6. Ako je guma bila montirana na vozilo za koje proizvođač vozila u svojim tehničkim uputstvima nije propisao takvu dimenziju ili konstrukciju guma (pogrešno odabrana dimenzija ili tip gume ili naplatke).
- 2.2.7. Ako nisu poštovani uslovi za tehničku upotrebu proizvoda (pritisak pumpanja spoljnih guma, opterećenje vozila, tehnička ispravnost vozila i sl)
- 2.2.8 Ako guma pokazuje posledice habanja (brzo habanje, jednostrano, stepenasto, testerasto, i t.d.)
- 2.2.9 Ako proizvod izaziva smetnje u vožnji (trešenje kad je gaziči sloj već pohaban više od 10% ili ako su smetnje u vožnji posledica oštećenja na obrucima točka ili stanja u kome je vozilo)
- 2.2.10 Ukoliko postoje neravnine na boku pneumatika (udubljenja , ispušćenja, valovitost) a gaziči sloj je već pohaban više od 10% ili ako je od datuma kupovine prošlo više od godinu dana.

3. POSTUPAK REŠAVANJA REKLACIJE

- 3.1 Reklamacioni postupak se inicira podnošenjem popunjenog Zahteva za reklamaciju, u rokovima utvrdjenim u poglavlju 1 Garantnog lista (Garancija Kvaliteta), i to isključivo prodavcu kod koga je proizvod kupljen. Popunjen Zahtev za reklamaciju mora biti potpisan od strane vlasnika, korisnika proizvoda ili njegovog zastupnika. Uz pravilno popunjeni Zahtev za reklamaciju, obavezno je da se priloži, reklamirani proizvod, pravilno popunjen Garantni list overen od strane prodavca na dan kupovine i račun o kupovini proizvoda.
- 3.2. Pravo na rešavanje zahteva o reklamaciji imaju isključivo obučeni, stručni i ovlašćeni predstavnici prodavca (servisera) i Davaoca Garancije.
- 3.3. Odgovor na reklamacioni zahtev dostavlja se kupcu u roku od 8 dana , a ceo reklamacioni postupak obaviće se najkasnije u roku od 15 dana od dana iniciranja reklamacionog postupka, izuzev za potrošače fizička lica koji na tržištu pribavljaju robu u svrhe koje nisu namenjene njihovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, za koje važe rokovi saglasno Zakonu o zaštiti potrošača, precizirani u tački 4 ovog Garantnog lista (Prava kupca po Zakonu o zaštiti potrošača).
- 3.4. Ukoliko je reklamacija opravdana obeštećenje kupca se vrši novim proizvodom ili isplatom novčanog iznosa u visini cene novog proizvoda (u % vrednosti nearmortizovanog dela vrednosti gume, koji je utvrdjen na osnovu merjenja preostale dubine gazećeg sloja gume)
- 3.5. Proizvodi kojima se priznaje garancija postaju vlasništvo proizvođača/uvoznika i ne vraćaju se podnosiocu reklamacionog zahteva.
- 3.6. Proizvodi čija reklamacija nije prihvaćena, a postoji pisani zahtev kupca za povraćaj proizvoda (koji se popunjava u Zahtevu za reklamaciju) biće vraćeni u prodajni objekat u kome je reklamacioni postupak pokrenut.
- 3.7. Proizvod, čija reklamacija nije prihvaćena, čuva se 60 dana od dana dostavljanja obaveštenja kupcu o neprihvatanju njegove reklamacije, pod uslovom da se kupac tako izjasnio u Zahtevu za reklamaciju.

4. PRAVA KUPCA PO ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA

Ovim Garantnim listom Davalac Garancije ne utiče na prava potrošača saglasno oderbdi člana 52. Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS br.62/2014). Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti i njegova prava su posebno zaštićena Zakonom o zaštiti potrošača, a naročito:

- pravo izbora da se nesaobraznost reklamiranog proizvoda otkloni opravkom (ukoliko je to moguće) ili zamenom proizvoda
- pravo da zahteva umanjenje cene ili raskid ugovora o kupoprodaji reklamiranog proizvoda (ukoliko otklanjanje nesaobraznosti na način iz prethodne tačke nije moguće ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca ili Davaoca Garancije)
- pravo da raskine ugovor o kupoprodaji reklamiranog proizvoda ako ne može da ostvari svoja prava utvrdjena tačkom 1 ovog stava, s'tim što kupac nema pravo da raskine predmetni ugovor ako je nesaobraznost proizvod za nezanatana.
- pravo da u roku od 8 dana od dana predaje reklamacije prodavcu, dobije odgovor, pisanim ili elektronskim putem, koji mora da sadrži odluku da li se prihvata reklamacija, izjašnjenje o njegovom zahtevu i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu.

TEHNIČKO UPUTSTVO ZA UPOTREBU PNEUMATIKA

Prilikom kupovine pneumatika za vozilo (mašine) odabrati propisanu dimenziju tip pneumatika. Odgovarajuća tehnička uputstva za odabir dimenzija i tipa pneumatika, kao i tehničke uslove eksploatacije izdaje proizvođač vozila (dimenzija, brzinski indeks, indeks opterećenja, pritisak pumpanja, itd). Montažu i demontažu pneumatika mogu vršiti samo obučena profesionalna lica uz poštovanje instrukcija datih od strane proizvođača pneumatika i vozila. Pri montaži i demontaži koristiti samo odgovarajuće alate i uređjane za montažu. Pneumatike montirati samo na odgovarajuće, čiste i neoštećene naplatke. Tubeless pneumatike montirati bez unutrašnjih guma i isključivo na Tubeless naplatcima namenjenim za to. Tubeless pneumatici koji se montiraju na naplatke koji nisu Tubeless, predviđaju i montažu unutrašnjih guma (Tube tyupe – TT) i moraju da imaju i unutrašnju gumu. Preporučuje se (iz razloga bezbednosti) da se prilikom ugradnje novog pneumatika montira i nov tubeless ventili, odnosno i nova unutrašnja guma, u zavisnosti od tipa pneumatika – naplatka. Održavajte pritisak u pneumaticima na propisanim vrednostima koje daje proizvođač vozila. Proveru pritiska pumpanja vršite obavezno dva puta mesečno. Pritisak u pneumaticima meriti i kontrolisati samo kada su pneumatici potpuno hladni (pre eksploatacije). Neadekvatan pritisak pumpanja izaziva nepravilno habanje gazećeg dela i smanjuje eksploatacioni vek pneumatika.

SAVETI KORISNICIMA

Pri kupovini samo dva pneumatika, montirajte manje istrošene pneumatike na zadnju osovinu bez obzira na pogon. Ako je pritisak za 20% manji od propisanog, broj pređenih kilometara se smanjuje približno za 30%, a istovremeno se povećava potrošnja goriva. Habanje pneumatika pri brzini od 120 km/h je dva puta veće nego pri 70 km/h. Češće proveravajte da li su se na pneumaticima pojavila ispušćenja ili zarez, naročito ako ste vozili preko oštirih ivica (rupa, kamen, pločnik, ivičnjak, bankina, udarna jama, ležeći policajac, ...) . Neka oštećenja mogu postati vidljiva tek posle većeg broja pređenih kilometara.

- pravo izbora da se nesaobraznost reklamiranog proizvoda otkloni opravkom (ukoliko je to moguće) ili zamenom proizvoda
- pravo da zahteva umanjenje cene ili raskid ugovora o kupoprodaji reklamiranog proizvoda (ukoliko otklanjanje nesaobraznosti na način iz prethodne tačke nije moguće ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca ili Davaoca Garancije)
- pravo da raskine ugovor o kupoprodaji reklamiranog proizvoda ako ne može da ostvari svoja prava utvrdjena tačkom 1 ovog stava, s'tim što kupac nema pravo da raskine predmetni ugovor ako je nesaobraznost proizvod za nezanatana.
- pravo da u roku od 8 dana od dana predaje reklamacije prodavcu, dobije odgovor, pisanim ili elektronskim putem, koji mora da sadrži odluku da li se prihvata reklamacija, izjašnjenje o njegovom zahtevu i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu.

TEHNIČKO UPUTSTVO ZA UPOTREBU PNEUMATIKA

Prilikom kupovine pneumatika za vozilo (mašine) odabrati propisanu dimenziju i tip pneumatika. Odgovarajuća tehnička uputstva za odabir dimenzija i tipa pneumatika, kao i tehničke uslove eksploatacije izdaje proizvođač vozila (dimenzija, brzinski indeks, indeks opterećenja, pritisak pumpanja, itd). Montažu i demontažu pneumatika mogu vršiti samo obučena profesionalna lica uz poštovanje instrukcija datih od strane proizvođača pneumatika i vozila. Pri montaži i demontaži koristiti samo odgovarajuće alate i uređjane za montažu. Pneumatike montirati samo na odgovarajuće, čiste i neoštećene naplatke. Tubeless pneumatike montirati bez unutrašnjih guma i isključivo na Tubeless naplatcima namenjenim za to. Tubeless pneumatici koji se montiraju na naplatke koji nisu Tubeless, predviđaju i montažu unutrašnjih guma (Tube tyupe – TT) i moraju da imaju i unutrašnju gumu. Preporučuje se (iz razloga bezbednosti) da se prilikom ugradnje novog pneumatika montira i nov tubeless ventili, odnosno i nova unutrašnja guma, u zavisnosti od tipa pneumatika – naplatka. Održavajte pritisak u pneumaticima na propisanim vrednostima koje daje proizvođač vozila. Proveru pritiska pumpanja vršite obavezno dva puta mesečno. Pritisak u pneumaticima meriti i kontrolisati samo kada su pneumatici potpuno hladni (pre eksploatacije). Neadekvatan pritisak pumpanja izaziva nepravilno habanje gazećeg dela i smanjuje eksploatacioni vek pneumatika.

SAVETI KORISNICIMA

Pri kupovini samo dva pneumatika, montirajte manje istrošene pneumatike na zadnju osovinu bez obzira na pogon. Ako je pritisak za 20% manji od propisanog, broj pređenih kilometara se smanjuje približno za 30%, a istovremeno se povećava potrošnja goriva. Habanje pneumatika pri brzini od 120 km/h je dva puta veće nego pri 70 km/h. Češće proveravajte da li su se na pneumaticima pojavila ispušćenja ili zarez, naročito ako ste vozili preko oštirih ivica (rupa, kamen, pločnik, ivičnjak, bankina, udarna jama, ležeći policajac, ...) . Neka oštećenja mogu postati vidljiva tek posle većeg broja pređenih kilometara.