



REKLAMACIJA NA UREĐAJ

U slučaju da imate neku primedbu na uređaj koji ste naručili putem A1 online prodavnice zamolićemo vas da posetite neki od naših A1 centara. Dodatne informacije možete pronaći na stranici: <https://www.a1.rs/podrska/faq-single-view?id=8>

Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora/Aneksa u roku od 14 dana od trenutka zaključenja Ugovora/Aneksa, u skladu sa uslovima iz člana 28. Zakona o zaštiti potrošača. A1 će u slučaju odustanka Korisnika, najkasnije u roku od 14 dana od prijema popunjenog Obrasca o odustanku vratiti iznos koji je primio na osnovu Ugovora/Aneksa.

Korisnik je obavezan da plati razumne troškove (direktne troškove vraćanja robe) u skladu sa članom 35 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača RS, ako ostvaruje pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa. Korisnik nema pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa ako je pružanje usluge započeto na osnovu izričite prethodne saglasnosti Korisnika, i ako usluga iz Ugovora/Aneksa uz potvrdu Korisnika da zna da gubi pravo na odustanak, u potpunosti bude izvršena odnosno ukoliko je u roku ostavljenom za odustanak od ugovora otpečatio Proizvod koji sadrži računarski softver.

Korisnik nema pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa u slučaju isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora. A1 Srbija d.o.o. ima sedište u Beogradu, na adresi Milutina Milankovića 1ž, posluje pod matičnim brojem 20220023 pri čemu su podaci o njegovim maloprodajnim objektima dostupni na sajtu www.a1.rs.

Korisnik može izjaviti reklamaciju dostavljanjem iste na adresu A1 ili njegovih prodajnim mesta ili elektronskim putem, putem Kontakt forme na A1 sajtu na adresi: https://www.a1.rs/o-a1/kontaktirajte_nas, kao i na maloprodajnom mestu A1. Rok za



odgovor na reklamaciju iznosi 8 dana od dana prijema reklamacije Korisnika, a rok za rešavanje reklamacije 15 dana ili 30 dana u slučaju reklamacije na uređaje od datuma prijema reklamacije. Detaljno postupanje u vezi sa reklamacijama Korisnika definisano je Opštim uslovima koji se nalaze na sajtu www.a1.rs;

A1 nema ugovorni odnos sa poštanskim operatorom, na osnovu koga bi Potrošač mogao, u slučaju reklamacije na nesaobraznost, da pošalje robu o trošku A1. A1 upućuje Korisnika da reklamaciju na nesaobraznost robe može izvršiti na bilo kom maloprodajnom mestu A1, uz dostavljanje robe čija saobraznost se reklamira, računa i Ugovora/Aneksa.

Potrošač i A1 imaju mogućnost vansudskog rešavanja sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, čije mehanizme i načinom pristupa prihvata. Za sve druge informacije možete se obratiti A1 pozivanjem Korisničkog servisa na broj 0601234.

Odustanak od pretplatničkog ugovora:

- U slučaju jednostranog raskida u smislu čl.35 Zakona o zaštiti potrošača, svi kupljeni Proizvodi moraju biti vraćeni u originalnoj ambalaži, uz pripadajuću dokumentaciju, na adresu: A1 magacin u NELT Co d.o.o. hala 4, rampe 13-15, Maršala Tita 206, 11272 Dobanovci, sa napomenom "Povraćaj robe poručene putem on-line prodavnice".
- Troškove povraćaja Proizvoda snosi Korisnik.
- Korisnik je obavezan da dostavljeni Proizvod vrati u stanju u kojem mu je isti dostavljen i u originalnom pakovanju (trgovačko pakovanje u kojem je roba dostavljena), u suprotnom će se povraćaj smatrati nevažećim te će Proizvod biti vraćen na Korisnikovu adresu i povraćaj neće biti obavljen.
- Ukoliko se ustanovi da je Proizvod oštećen nepažljivim rukovanjem, da se ne nalazi u originalnom pakovanju (što uključuje i da je zaštitna folija displeja skinuta ili oštećena) i/ili da paket nije kompletan, povraćaj neće biti obavljen, a Proizvod će biti vraćen na adresu Korisnika.



- U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, A1 Srbija d.o.o. je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.
- Korisnik gubi pravo na odustanak od ugovora ukoliko se izričito (označavanjem polja u narudžbenici) saglasio da A1 započne pružanje usluge pre isteka roka za odustanak od ugovora:
 - Korisnik gubi pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa ako je pružanje usluge započeto na osnovu izričite prethodne saglasnosti Korisnika i ako usluga iz Ugovora/Aneksa uz potvrdu Korisnika da zna da gubi pravo na odustanak, u potpunosti bude izvršena odnosno ukoliko je u roku ostavljenom za odustanak od ugovora otpečatio Proizvod koji sadrži računarski softver.
 - Korisnik nema pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa u slučaju isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.
 - Pravo na odustanak od pretplatničkog ugovora Korisnik može da ostvari u roku od 14 (četrnaest) dana od dana preuzimanja Proizvoda, odnosno potpisivanja Ugovora/Aneksa o pružanju usluga. U navedenom roku je potrebno da Korisnik pošalje A1 "Obrazac za odustanak" koji se dostavlja uz pošiljku na adresu: A1 magacin u NELT Co d.o.o. hala 4, rampe 13-15, Maršala Tita 206, 11272 Dobanovci " sa napomenom: "Povraćaj robe poručene putem on-line prodavnice"
 - o Takođe, na websajtu www.a1.rs možete preuzeti formular o odustanku i poslati ga A1 elektronskim putem. A1 će obavestiti Korisnika o prijemu formulara, odmah po prijemu.



- o Povraćaj Proizvoda u roku u kome se može odustati od pretplatničkog ugovora Ugovor/Aneks smatra se blagovremenom izjavom o odustanku od pretplatničkog ugovora.
- o A1 će najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od prijema izjave o odustanku od pretplatničkog ugovora Korisniku vratiti iznos koji je primio po osnovu ugovora/aneksa.
- o U slučaju odustanka od pretplatničkog ugovora u smislu prethodnog stava, Korisniku će biti naplaćeni troškovi saobraćaja ostvarenog tokom 14 dana kao i deo pretplate. Obaveštenje sa Obrascem za odustanak, Korisniku se dostavlja uz prateću dokumentaciju i Proizvod.