

## GARANCIJSKA IZJAVA

Za zidne grelce serije **VIGO EPK PRO** in stenske sušilnike brisač serije **VIGO EHR PRO** ter pripadajoče termostate, ki so proizvod turškega podjetja MASTAS (MASTAŞ Makina Kalip Sanayi ve Ticaret A.Ş, NOSAB Nilüfer Bulvarı No:3, Bursa, Turčija), se obvezujemo, da bomo v garancijskem roku brezplačno odpravili vse morebitne pomanjkljivosti, ki bi se lahko pojavile zaradi napak v proizvodnji ali delovanju. Garancijski rok traja 5 let in začne veljati z dnevom dobave proizvoda, kar se dokazuje z računom ali potrjenim garancijskim listom. Kupec se je dolžan držati navodil za uporabo, ki so priložena proizvodu.

Rok za reševanje reklamacije je 30 dni od dneva prevzema izdelka, lahko pa se podaljša za največ 15 dni, v kolikor se upoštevajo narava in zahtevnost blaga, resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. Če v zakonsko predpisanem roku napake ne bi mogli odpraviti, bomo na vašo zahtevo izdelek zamenjali z novim ali pa vam vrnili kupnino. Garancijska doba se podaljša za čas, ko zaradi servisnega popravila izdelka ni bilo mogoče uporabljati. Garancijska popravila in popravila izven garancije opravljajo pooblašteni servisi. Izjavljamo, da jamčimo za lastnosti ali brezhibno delovanje v garancijskem roku 5 let, ki začne teči z dnem dobave blaga potrošniku. Garancija velja na področju Republike Slovenije. Nadomestni deli, vzdrževanje in priklopni aparati za izdelke izven garancije so proti plačilu zagotovljeni za obdobje 5 let po preteku garancijskega roka, če z zakonom ni drugače določeno. Povrnemo stroške prevoza oziroma prenosa v vezi s popravilom v garancijskem roku, na temelju pravilno izstavljenega računa, po veljavni poštni tarifi do namembne železniške postaje ali pošte.

Garancija ne velja v naslednjih primerih:

- neupoštevanje tehničnega navodila
- predhodno opravljanje popravila nepooblaščenih oseb
- vgradnje neoriginalnih sestavnih delov
- malomarnega ravnanja z izdelkom
- poškodbe, nastale zaradi mehanskih udarcev po krivdi kupca oziroma tretje osebe
- nepravilna montaža aparata

**Opozorilo:** Potrošnik ima zakonsko pravico, da zoper prodajalca oz. dobavitelja v primeru neskladnosti blaga brezplačno uveljavlja jamčevalne zahtevke. Garancija ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz obveznega jamstva za skladnost blaga.

**Pravice, ki jih ima potrošnik, če blago ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali ustreznem oglasnem sporočilu (97. člen ZVPot-1):**

(1) Če blago, za katero je izdana obvezna garancija, ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupno 30 dneh od dneva, ko je proizvajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom.

(2) Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje proizvajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka.

(3) Če proizvajalec v roku iz prvega odstavka tega člena in prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

(4) Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

(5) Ne glede na prvi, drugi in tretji odstavek 97. člena ZVPot-1 lahko potrošnik zahteva vračilo plačanega zneska od proizvajalca, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

(6) Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim proizvajalec izda nov garancijski list.

(7) Proizvajalec oziroma pooblaščen servis lahko potrošniku za čas popravila blaga, za katero je bila izdana obvezna garancija, zagotovi brezplačno uporabo podobnega blaga.

(8) Če proizvajalec potrošniku ne zagotovi nadomestnega blaga v začasno uporabo, ima potrošnik pravico uveljavljati škodo, ki jo je utrpel, ker blaga ni mogel uporabljati od trenutka, ko je zahteval popravilo ali zamenjavo, do njune izvršitve.

(9) Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar oziroma nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec.

### POSTOPEK UVELJAVLJANJA GARANCIJE

- uveljavljanje garancije na blago predhodno najavite preko e-pošte [servis@silenos-ogrevanje.si](mailto:servis@silenos-ogrevanje.si) ali preko telefona na 080 88 20, od ponedeljka do petka od 9.00 do 14.00 ure – obrazec za najavo garancije najdete na naši spletni strani <https://silenos-ogrevanje.si/navodila/>
- po potrditvi oziroma uskladitvi z vami bomo organizirali prevzem pošiljke preko Pošte Slovenije

Stroški pošiljanja so brezplačni. Za lažje dokazovanje nakupa predlagamo, da predložite račun oziroma drugo verodostojno dokazilo, iz katerega pa morajo biti razvidni vsi relevantni podatki, kot sta čas in vrsta nakupa, po potrebi tudi kraj.

## STVARNE NAPAKE

V skladu s 37. členom Zakona o varstvu potrošnikov je napaka stvarna v primeru:

- če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet
  - če izdelek 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 izdelek 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
- Primernost izdelkov se presoja glede na običajne izdelke enake vrste in ob upoštevanju izjav o značilnosti blaga s strani dobavitelja.

### Uveljavljanje stvarnih napak

Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku 2 mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita. Dobavitelj ne odgovarja za stvarne napake na izdelku, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bil izdelek izročen. Stvarno napako lahko uveljavljate preko priloženega obrazca z natančnim opisom napake, omogočenim pregledom izdelka in obvestilom na elektronski naslov [servis@silenos-ogrevanje.si](mailto:servis@silenos-ogrevanje.si) ali osebno na sedežu dobavitelja. Potrošnik ima pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve obveznosti iz prejšnjega odstavka tega člena. Za stvarne napake na izdelkih, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti od izročitve, ne odgovarjamo. Po ustreznem obvestilu in omogočenem pregledu izdelka bomo bodisi:

- odpravili napako na izdelku
- povrnili del plačanega zneska v sorazmerju z napako
- izdelek z napako zamenjali z novim brezhibnim izdelkom
- povrnili celotni plačani znesek

V kolikor obstoj napake na izdelku ni sporen, vam bomo čimprej, vendar najkasneje v roku osmih dni ugodili. V primeru spora glede obstoja napake pa vam bomo najkasneje v osmih dneh pisno odgovorili.

## JAMČEVALNI ZAHTEVKI

Zavedamo se pomembnosti jamčevalnih zahtevkov, zato se trudimo, da jih rešimo v najkrajšem možnem času in v obojestransko zadovoljstvo, vsekakor pa skladno z zakonsko veljavnimi določili. Zahtevek iz naslova jamčevanja za kupljene izdelke lahko podate na sedežu podjetja SILENOS d.o.o., Kozje 138a, 3260 Kozje.

V primeru uveljavljanja jamčevalnih zahtevkov morajo biti izdelki čisti, torej brez vidnih sledi prahu, dlak, madežev in umazanije. Za lažje dokazovanje nakupa predlagamo, da predložite račun oziroma drugo verodostojno dokazilo, iz katerega pa morajo biti razvidni vsi relevantni podatki, kot sta čas in vrsta nakupa, po potrebi tudi kraj.

### Pravice potrošnika – jamčevalni zahtevki

V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega odseka, upravičen da:

1. zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler prodajalec ne izpolni svoje obveznosti iz tega odseka. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o svoji odločitvi.

V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka iz prvega odstavka tega člena.

<b>Datum dobave:</b>	<b>Podpis prodajalca:</b>	<b>Žig:</b>

### **Pooblaščen serviser, uvoznik in zastopnik za področje R Slovenije (garant):**

**SILENOS, trgovsko zastopniško podjetje d.o.o., Kozje 138a, SI-3260 Kozje**

**Modra številka: 080 88 20, T: 03/800 26 52**

**V PRIMERU REKLAMACIJE ZA ZIDNE GRELCE VIGO EPK PRO TER STENSKÉ SUŠILNIKE BRISAČ VIGO EHR PRO  
VAS PROSIMO, DA SE OBRNETE NA POOBLAŠČENI SERVIS.**