



ONLINE PORTAL / SPLETNI PORTAL

REKLAMACIJE

SADRŽAJ / KAZALO

HR PRAVILA REKLAMACIJA	3
1. OPĆE ODREDBE	3
2. VRSTE REKLAMACIJA	3
3. PODNOŠENJE REKLAMACIJE	3
4. OŠTEĆENI PROIZVODI	4
5. POSTUPAK RJEŠAVANJA REKLAMACIJE	4
6. OBRADA OSOBNIH PODATAKA (GDPR)	5
7. OGRANIČENJA I ODGOVORNOSTI	5
8. ZAVRŠNE ODREDBE	5
SLO PRAVILA REKLAMACIJ	7
1. SPLOŠNE DOLOČBE	7
2. VRSTE REKLAMACIJ	7
3. NAČIN VLOŽITVE REKLAMACIJE	7
4. POŠKODOVANI IZDELKI	8
4.1. VIDNE POŠKODBE EMBALAŽE	8
4.2. SKRITE POŠKODBE BREZ ZNAKOV NA EMBALAŽI	8
5. POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJE	8
6. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV (GDPR)	9
7. OMEJITVE IN ODGOVORNOSTI	9
8. KONČNE DOLOČBE	9
KONTAKT ZA REKLAMACIJE IN GDPR	10

Hr PRAVILA REKLAMACIJA

ALERION DT GRUPA d.o.o. – B2B portal

1. Opće odredbe

Ova Pravila reklamacija uređuju način podnošenja i obrade reklamacija na robu naručenu putem B2B portala ALERION DT GRUPA d.o.o. („Alerion“, „mi“). Pravila se primjenjuju isključivo u poslovnim odnosima između Alerion-a i poslovnih korisnika (B2B).

2. Vrste reklamacija

Reklamacije se mogu podnijeti u sljedećim slučajevima:

- pogrešno isporučen proizvod
- proizvod s vidljivim oštećenjem nastalim prije preuzimanja
- proizvod s isteklim rokom trajanja
- nedostajuća količina u odnosu na narudžbu/dokumentaciju
- skriveni nedostatak na proizvodu

Reklamacije zbog vidljivih oštećenja i pogrešne isporuke potrebno je prijaviti **najkasnije 48 sati** od preuzimanja robe, osim ako nije drukčije ugovoreno.

3. Podnošenje reklamacije

Reklamacije se podnose **isključivo pisanim putem** na e-mail adresu:

 **reklamacije@alerion.hr**

Reklamacija treba sadržavati:

- naziv tvrtke kupca i OIB
 - broj računa / otpremnice na koji se reklamacija odnosi
-

- ime i kontakt (e-mail, telefon) osobe koja prijavljuje reklamaciju
- opis razloga reklamacije
- fotografije i ostalu dokumentaciju, ako je primjenjivo (vidi točku 4.)

Pravodobno i potpuno podnesena reklamacija ubrzava proces obrade i rješavanja.

4. Oštećeni proizvodi

4.1. Vidljivo oštećenje ambalaže

U slučaju vidljivog oštećenja ambalaže, kupac je dužan:

- obavezno fotografirati paket sa svih strana **prije otvaranja**
- zatim napraviti fotografije otvorene kutije **bez vađenja proizvoda**
- potom fotografirati sam oštećeni proizvod
- sve fotografije, uz opis reklamacije, poslati na **lena.peric@alerion.hr**

4.2. Skrivena oštećenja bez vanjskih tragova

U slučaju skrivenih oštećenja bez vidljivih oštećenja ambalaže, kupac je dužan:

- fotografirati svaki oštećeni proizvod (ako je moguće i u kutiji i nakon vađenja)
- poslati fotografije uz opis reklamacije na **lena.peric@alerion.hr**

Kupac je dužan postupiti u dobroj vjeri i omogućiti povrat pogrešnog ili oštećenog proizvoda, u skladu s načelima savjesnosti i poštenja propisanim Zakonom o obveznim odnosima.

5. Postupak rješavanja reklamacije

Nakon zaprimanja reklamacije, Alerion:

1. provjerava navode iz reklamacije i priloženu dokumentaciju
2. po potrebi kontaktira kupca radi dodatnih pojašnjenja
3. donosi odluku o načinu rješavanja (zamjena, naknadna isporuka, odobrenje, povrat i sl.)
4. obavještava kupca o ishodu

Ako je potrebno fizičko preuzimanje proizvoda, Alerion o tome obavještava kupca i organizira preuzimanje, osim ako se ne dogovori drugačije.

Reklamacije **ne odgađaju obvezu plaćanja** dospjelih računa, osim ako je pisano drugačije dogovoreno.

6. Obrada osobnih podataka (GDPR)

Tijekom rješavanja reklamacija Alerion može obrađivati sljedeće osobne podatke:

- ime i prezime kontakt osobe
- poslovni e-mail i/ili broj telefona
- podatke navedene u reklamaciji (opis situacije, fotografije i sl.)

Obrada se temelji na:

- **izvršenju ugovornih obveza**, te
- **legitimnom interesu** Alerion-a (postprodajna podrška i zaštita poslovnih prava)

Podaci se čuvaju u razdoblju potrebnom za rješavanje reklamacije i u zakonom propisanim rokovima čuvanja dokumentacije (najmanje 10 godina za dokumentaciju vezanu uz narudžbe i prodaju).

Za ostvarivanje prava prema GDPR-u kupci se mogu obratiti na:

 info@alerion.hr

7. Ograničenja i odgovornosti

Reklamacije neće biti prihvaćene:

- za proizvode nepravilno skladištene ili oštećene kod kupca nakon preuzimanja
- u slučaju subjektivnog nezadovoljstva izgledom koje ne utječe na funkcionalnost proizvoda
- ako nisu podnesene u razumnom roku od saznanja za nedostatak

Skriveni nedostaci rješavaju se prema Zakonu o obveznim odnosima.

8. Završne odredbe

Ova Pravila reklamacija primjenjuju se od dana objave i vrijede do izmjene ili ukidanja. Sve promjene bit će pravodobno objavljene na portalu Alerion-a.

Kontakt za reklamacije i GDPR

ALERION DT GRUPA d.o.o.

Pavlenski put 5D, 10000 Zagreb, Hrvatska

 **Za reklamacije: reklamacije@alerion.hr**

 **Za GDPR upite: info@alerion.hr**

Za sva dodatna pitanja i podršku dostupni smo putem Vašeg prodajnog predstavnika ili e-pošte:

 **info@alerion.hr**

Slo PRAVILA REKLAMACIJ

ALERION DT GRUPA d.o.o. – B2B portal

1. Splošne določbe

Ta Pravila reklamacij določajo način vložitve in obravnave reklamacij za blago, naročeno preko B2B portala ALERION DT GRUPA d.o.o. (v nadaljevanju: »Alerion«, »mi«). Pravila se uporabljajo izključno v poslovnih razmerjih med Alerionom in poslovnimi uporabniki (B2B).

2. Vrste reklamacij

Reklamacija se lahko vloži v naslednjih primerih:

- nepravilno dobavljen izdelek
- izdelek z vidno poškodbo nastalo pred prevzemom
- izdelek s pretečenim rokom uporabe
- manjkajoča količina v primerjavi z naročilom/dobavnico
- skrita napaka na izdelku

Reklamacije zaradi vidnih poškodb in napačne dobave je treba vložiti **najpozneje v 48 urah** po prevzemu blaga, razen če je dogovorjeno drugače.

3. Način vložitve reklamacije

Reklamacije se vlagajo **izključno pisno** na e-poštni naslov:

 **reklamacije@alerion.hr**

Reklamacija mora vsebovati:

- naziv podjetja kupca in davčno številko
- številko računa / dobavnice, na katero se reklamacija nanaša
- ime in kontakt (e-pošta, telefon) osebe, ki vlaga reklamacijo

- opis razloga reklamacije
- fotografije in drugo dokumentacijo, kadar je to potrebno (glej točko 4.)

Popolna dokumentacija omogoča hitrejšo obravnavo reklamacije.

4. Poškodovani izdelki

4.1. Vidne poškodbe embalaže

V primeru vidnih poškodb embalaže je kupec dolžan:

- fotografirati paket z vseh strani **pred odpiranjem**
- fotografirati odprto škatlo **brez odstranjevanja izdelkov**
- fotografirati poškodovani izdelek
- vse fotografije in opis reklamacije poslati na **lena.peric@alerion.hr**

4.2. Skrite poškodbe brez znakov na embalaži

V primeru skritih poškodb je kupec dolžan:

- fotografirati vsak poškodovani izdelek (če je mogoče v škatli in po odstranitvi)
- poslati fotografije in opis reklamacije na **lena.peric@alerion.hr**

Kupec mora pri tem ravnati v dobri veri ter omogočiti vračilo nepravilno dobavljenega ali poškodovanega izdelka, skladno z načelom vestnosti in poštenja, kot ga določa Obligacijski zakonik.

5. Postopek reševanja reklamacije

Po prejemu reklamacije Alerion:

1. preveri navedbe in priloženo dokumentacijo
2. se po potrebi obrne na kupca za dodatne informacije
3. sprejme odločitev o načinu rešitve (zamenjava, dodatna dobava, dobropis, vračilo itd.)
4. obvesti kupca o izidu

Če je potrebno fizično prevzemanje izdelka, Alerion o tem obvesti kupca in organizira prevzem, razen če ni dogovorjeno drugače.

Vložena reklamacija **ne zadrži obveznosti plačila** zapadlih računov, razen če je pisno dogovorjeno drugače.

6. Obdelava osebnih podatkov (GDPR)

V postopku reklamacije Alerion lahko obdeluje naslednje osebne podatke:

- ime in priimek kontaktne osebe
- poslovni e-poštni naslov in/ali telefonsko številko
- podatke, navedene v reklamaciji (opis, fotografije ipd.)

Obdelava se izvaja na podlagi:

- **izpolnitve pogodbenih obveznosti** in
- **zakonitega interesa** Aleriona (poprodajna podpora)

Podatki se hranijo za čas, potreben za rešitev reklamacije, ter v zakonsko določenih rokih hrambe poslovne dokumentacije (najmanj 10 let za dokumentacijo, povezano z dobavo in prodajo).

Za uveljavljanje pravic po GDPR se kupci lahko obrnejo na:

 info@alerion.hr

7. Omejitve in odgovornosti

Reklamacije se **ne priznajo** v naslednjih primerih:

- nepravilno skladiščenje ali poškodbe, nastale pri kupcu po prevzemu
- subjektivno nezadovoljstvo z videzom, ki ne vpliva na funkcionalnost izdelka
- neupravičeno dolg čas od zaznave napake do vložitve reklamacije

Skrite napake se rešujejo skladno z Obligacijskim zakonikom.

8. Končne določbe

Ta Pravila reklamacij veljajo od dneva objave na B2B portalu ALERION DT GRUPA d.o.o. Vse spremembe bodo pravočasno objavljene na portalu.

Kontakt za reklamacije in GDPR

ALERION DT GRUPA d.o.o.

Pavlenski put 5D, 10000 Zagreb, Hrvatska



Za reklamacije: **reklamacije@alerion.hr**



Za zaščito podatkov (GDPR): **info@alerion.hr**

Za vsa dodatna vprašanja in podporo smo Vam na voljo preko vašega prodajnega predstavnika ali na e-poštni naslov:



info@alerion.hr