

Vraćanje robe

Osnovne informacije

Poštovani kupci, prema Zakonu o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014), kupovina preko našeg prodajnog Internet sajta smatra se prodajom na daljinu.

U slučaju prodaja na daljinu, Zakon ustanovljava pravo kupca da odustane od ugovora (kupovine) u roku od 14 dana od dana kada je primio proizvod (Član 29. Zakona). Prilikom odustanka kupac ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje od kupovine.

Odustanak od kupovine može se desiti zato što kupljeni proizvod ne odgovara karakteristikama i opisu na sajtu, ako je neispravan, ako nije ispunio očekivanja kupca u pogledu funkcionalnosti ili iz bilo kog drugog razloga bitnog za kupca a sam kupac ne mora da obrazloži razlog vraćanja.

Povraćaj robe

Odustanak od kupovine kupac počinje popunjavanjem [obrasca za odustanak od kupovine](#) koji se svakom kupcu dostavlja u pisanom obliku prilikom same kupovine ili ga kupac može skinuti sa našeg sajta, odštampati na štampaču i popuniti. Sastavni deo obrasca čini i uputstvo za vraćanje robe.

Podaci koje kupac unosi u obrazac su:

- podaci o samom kupcu – ime i prezime, adresa, broj kontakt telefona, e-mail adresa
- podaci o kupovini – datum zaključenja ugovora/porudžbenice, datum isporuke robe, datum slanja obrasca za odustanak, broj fiskalnog isečka, naziv robe koju vraća
- razlozi odustanka – kupac ne mora da navede razloge odustanka od kupovine
- kupac, takođe, bira način na koji želi da mu se vrati novac i to poštanskom uputnicom ili direktnom uplatom na račun u banci; kupac je obavezan da se izjasni o načinu vraćanja novca; u slučaju da se novac vraća uplatom na bankovni račun, kupac unosi u obrazac podatke o svom bankovnom računu i banci gde je račun otvoren

Kupac, zatim, šalje obrazac na adresu za prijem izjava a osoba zadužena za prijem obrazaca će prijem obrasca potvrditi elektronskim i/ili pisanim putem. Uz potvrdu će biti priloženo i uputstvo za povraćaj robe.

U skladu sa Članom 35. Zakona:

- kupac je dužan da trgovcu vrati robu u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak
- kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe (dakle, vraća robu o svom trošku)
- kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe

U skladu sa Članom 34. Zakona:

- trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu

Vraćena roba mora da sadrži sve elemente koje je kupac preuzeo prilikom isporuke: sam proizvod, pripadajuće delove, delove iz kompleta (ako se uz robu dobijaju i dodatni delovi), zatim kompletnu dokumentaciju, uputstva, originalno pakovanje, transportne elemente koji služe za zaštitu i sve ostale elemente pakovanja i robe.

Proizvod mora biti bez fizičkih oštećenja, očišćen od tragova korišćenja i uredno spakovan kao prilikom isporuke kupcu. Naša firma ne može da snosi odgovornost za oštećenja robe koja su nastala nestručnim ili nenamenskim korišćenjem isporučene robe i u tom slučaju kupac će biti u obavezi da nadoknadi nastalu štetu.

Kupac robu može vratiti kuriskom službom ili je može vratiti lično tako što će je odneti u neku od naših prodavnica. Osetljivu i lako lomljivu robu kupac mora osigurati od oštećenja.

Po prijemu robe koja je vraćena, zadužena lica naše firme pregledaće detaljno sve elemente i utvrditi ispravnost robe. U slučaju da je roba vraćena kao neispravna ili oštećena, kupac će biti odmah obavješten i pristupiće se rešavanju problema. U slučaju da je roba ispravna i neoštećena, novac će kupcu biti uplaćen na tekući račun u banci po izboru kupca ili upućen poštanskom uputnicom na kupčevu adresu.

Za više detalja, pročitati deo [Reklamacije i servis](#)