

PROCEDURA ZA POVRAT ROBE KUPCA U ZAKONSKOM ROKU

Kupovina je situaciona i individualna, pa se mogu dogoditi slučajevi gde će kupac tražiti od nas da se kupljena roba vrati iz više razloga. Zakon krajnjem potrošaču to omogućava u određenom roku. Nakon utvrđivanja da je roba vraćena u istom stanju kako je i poslata tj. prodana (neoštećena i ispravna i roba i ambalaža), vrši se povrat novca kupcu ili zamena uz doplatu za neki drugi artikal.

Kupac robu može da vrati samo u sledećim slučajevima UZ FISKALNI RAČUN UZ POŽELJAN RAZLOG VRAĆANJA:

1. Krajnji kupac zakonski može u slučaju poručivanja putem WEB-a vratiti robu u roku od 14 dana od preuzimanja artikla, slanjem robe kurirskom službom. U tom slučaju se obračunavaju i radni i neradni dani.
2. Ukoliko je greškom prodavnice Eco Living Solutions fakturisana roba koju kupac nije poručio, rok za započinjanje procedure povraćaja robe je 24h od trenutka prijema robe.

U ovom roku to može uraditi bez ikakvog objašnjenja i tražiti da zameni za drugi artikal, uz doplatu, ili da zahteva povrat novca. Zato je najbolje za kupca da robu proverava prilikom kupovine ili po prijemu od kurira. Kupac nas o ovom obaveštava pozivom na broj telefona +381(21)383-26-57 (mobilni: +381 64 14-11-330) , slanjem e-maila na ecolivingsolutionsdoo@gmail.com , ili dolaskom u maloprodaju gde je kupio robu. U slučaju da kupac reklamira artikal nakon isteka ovog vremena, zbog nedostatka ili kvara, kupac se upućuje na redovnu proceduru RMA (da artikal sam donese ili pošalje u radnju gde je kupio robu).

Ukoliko kupac vraća artikal koji je dobio putem kurirske službe, zakonski rok je 14 dana od prijema robe od kurira. Kupac će poslati:

- Artikal koji vraća i garantni list (ukoliko ga je dobio)
- Kopiju fiskalnog računa (da se original ne zagubi)
- Napisan na papiru razlog vraćanja (predomislio se, ne odgovara, neispravno primljeno,...)

Kupac je dužan da vrati robu, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.

Za sve zahtevane dorade na vratima koje su izvršene pre isporuke vrata, a na zahtev kupca se ne vrši povrat sredstava. 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. Eco Living Solutions je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, isključujući i troškove isporuke i uskuge pripreme za isporuku, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Eco Living Solutions 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. Po prijemu ovako poslate robe služba reklamacija će utvrditi stanje i ispravnost artikla i ukoliko su ispoštovani napred navedeni kriterijumi odobriti povraćaj novca kupcu u skladu sa zakonskim obavezama.

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora:

Isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane.

Po prijemu ovako poslate robe služba RMA će utvrditi stanje i ispravnost artikla i obavestiti nas da možemo razdužiti kupca ili poslati neku zamenu.

Ukoliko Vam je pošiljka stigla oštećena, neophodno je da u roku od 24 sata kontaktirate kurirsku službu koja je isporučila paket, kako bi napravili zapisnik.

Kupac kupovinom robe potvrđuje saglasnost sa ovim pravilnikom o povratu robe.

Potpis kupca: _____