

Pravo potrošača da odustane od ugovora

Kupac može izvršiti povrat robe, odnosno odustati od ugovora u roku od 14 dana od dana prijema robe i to bez navođenja razloga i dodatnih troškova. U slučaju odustanka od ugovora, Kupac je u obavezi da to učini na obrascu o odustanku od ugovora. Obrazac o odustanku od ugovora dostupan je na sajtu i može se slobodno preuzeti. Prijem obrasca o odustanku od ugovora Prodavac će potvrditi Kupcu. Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Prodavcu i smatra se blagovremenom ako je upućena u roku do 14 dana od dana prijema obrasca. U slučaju odustanka Kupac je isključivo odgovoran za umanjenje vrednosti robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan. Prodavac je dužan da Kupcu vrati primljeni iznos kupoprodajne cene u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku. Kupac nema pravo na odustanak u slučaju isporuke prema posebnim zahtevima ili jasno personalizovane.

Zamena

Kupac može umesto odustanka od ugovora da zatraži zamenu u roku od 14 dana od dana prijema robe. Zamena robe se odnosi na zamenu veličine ili zamenu modela. U slučaju zamene roba se, zajedno sa popunjenim obrascem za zamenu, dostavlja Prodavcu, i u tom slučaju troškove zamene snosi Kupac. Obrazac za zamenu dostupan je na ovom sajtu i može se slobodno preuzeti. Artikel koji se vrši zamena, mora imati istu ili veću vrednost od artikla koji se menja, u poslednjem slučaju uz doplatu. Roba ne može biti zamenjena za robu koja je na sniženju, u kom slučaju isključivo vršimo povrat novca.

Reklamacija

Kupac ima pravo na izjavljivanje reklamacije u slučaju nesaobraznosti robe koja se pojavi u roku od dve godine od prelaska rizika na potrošača, kao i u slučaju pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Pretpostavlja se da je roba saobrazna Ugovoru:

- ako odgovara opisu koji je dao Prodavac, i ako ima svojstva robe koju je Prodavac pokazao Kupcu kao uzorak ili model,
- ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste,
- ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Kupac nabavlja, a koja je morala biti poznata Prodavcu,
- ako po kvalitetu odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što Kupac može osnovano da očekuje i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane Prodavca, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 meseci od dana prelaska rizika na potrošača, može se pretpostaviti da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika na potrošača.

Kao prodavac dužni smo da kupcu izdamo pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdimo prijem reklamacije, odnosno saopštimo broj pod kojim je zavedena reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Reklamaciju možete izjaviti:

- pisanim putem, preko obrasca za reklamaciju koji se može preuzeti na sajtu uz istovremeno dostavljanje robe Prodavcu koja je predmet kupoprodaje i uz originalan primerak računa ili bilo koji drugi dokaz o kupovini.

Prodavac je dužan da na reklamaciju odgovori u roku od najduže 8 dana. Rok za rešavanje po reklamaciji ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom. Ukoliko prodavac odbije reklamaciju dužan je da kupca obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnom telu za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i da se postupak vansudskog rešavanja spora pokreće na zahtev kupca, ali da je prodavac obavezan da učestvuje u istom.

Ako isporučena roba nije saobrazna Ugovoru, Kupac ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti opravkom, zamenom za isti ili drugi artikal, umanjnjenjem cene ili da raskine ugovor.

Kupac ima pravo da bira između opravke ili zamene ili ako otklanjanje nesaobraznosti na taj način nije moguće, ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca, Kupac ima pravo da traži odgovarajuće umanjnjenje cene ili da izjavi raskid Ugovora.

U slučaju pojavljivanja nesaobraznosti pre isteka roka od 6 meseci od dana prelaska rizika na Kupca nesaobraznost se može otkloniti opravkom samo uz izričit pristanak kupca. U slučaju zamene drugi artikal za koji se vrši zamena mora biti iste ili veće vrednosti, a u poslednjem slučaju uz doplatu. U zavisnosti od zahteva Kupca, Prodavac je dužan da celokupan iznos kupoprodajne cene ili deo cene za koju se prihvati umenjjenje od strane Prodavca, vrati Kupcu u roku od 14 dana.

Kupac takođe ima pravo da raskine Ugovor ukoliko Prodavac ne otkloni nesaobraznost robe na drugi način u utvrđenom roku. Kupac u svakom slučaju nema pravo na raskid Ugovora ukoliko je nesaobraznost robe neznatna.

Nijansa boje artikala može da varira u zavisnosti od kvaliteta monitora preko koga Kupac vrši izbor artikala za kupovinu, tako da Prodavac ne snosi odgovornost za razlike između prikazane i realne boje.

Troškove u slučaju nesaobraznosti robe snosi Prodavac.

Detaljna procedura u slučaju reklamacije sadržana je na obrascu za reklamaciju dostupnom na ovom sajtu.