

Obaveštenje u slučaju povrata robe u zakonskom roku

Poštovani kupci,

Obaveštavamo Vas da se prema Zakonu o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014) kupovina preko naše prodajne internet stranice www.dijaspora.shop prodajom na daljinu.

Zakon za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje proizvod kupuje radi namirenja svojih individualnih potreba, a ne radi obavljanja profesionalne delatnosti), da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat u državinu, odnosno u državinu lica koga je kupac odredio, a nije prevoznik. Kada Kupac jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Kupac ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju daje na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu. Obrazac možete preuzet ovde. Prilikom odustanka kupac može, ali ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje.

Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Direktno troškove vraćanja robe u slučaju odustanka snosi kupac. Po isteku roka od 14 dana od dana kada je poslao odustanak, proizvod se više ne može vratiti.

Moguće je vratiti samo proizvode koji su nekorišćeni, neoštećeni i po mogućstvu u originalnoj ambalaži, sa svim dodacima i prpratnom dokumentacijom (garantni list, saobraznost, uputstva, itd.), pri čemu se mora priložiti i originalni ugovor na daljinu/račun.

Po prijemu proizvoda, utvrdiće se da li je proizvod ispravan i neoštećen. Kupac odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom, tj. kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, odbiće se vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

Prodavac je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da Kupcu bez odlaganja vrati iznos koji je Kupac platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Prodavac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok Kupac ne dostavi dokaz da je poslao robu Prodavcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Zakon o zaštiti potrošača isključuje pravo kupca da vrati proizvod u određenim situacijama. Imajući u vidu asortiman robe u našoj ponudi, od tih slučajeva tri mogu da budu relevantna:

- isporuka zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- isporuka robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane i
- isporuka robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja.