

Pravilnik o povraćaju robe i povraćaju novca

Usklađeno sa Zakonom o zaštiti potrošača Republike Srbije („Sl. glasnik RS“, br. 88/2021)

1. Uvodne odredbe

Ovim Pravilnikom bliže se uređuju uslovi, način i postupak ostvarivanja prava potrošača na povraćaj robe kupljene putem naše internet prodavnice, kao i uslovi za povraćaj novčanih sredstava. Sastavni deo ovog dokumenta čine zakonska prava kupaca u skladu sa važećim zakonodavstvom Republike Srbije.

2. Odustanak od ugovora (Kupovina na daljinu)

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, kupac (fizičko lice koje kupuje proizvod radi namirivanja svojih potreba van svoje privredne ili druge profesionalne delatnosti) ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od **14 dana**, bez navođenja razloga i bez troškova (osim troškova vraćanja robe).

- **Rok za odustanak** počinje da teče od dana kada je roba predata u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.
- Izjava o odustanku proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Prodavcu. Obrazac izjave o odustanku dostupan je na našem sajtu ili se može zatražiti putem email-a.

Važna napomena: Rok od 14 dana se računa od trenutka prijema paketa. Ukoliko rok ističe u danu koji je neradni (nedelja ili državni praznik), rok se pomera na prvi naredni radni dan.

3. Postupak povraćaja robe u slučaju odustanka

Nakon slanja Izjave o odustanku, kupac je dužan da vrati robu Prodavcu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Troškove vraćanja robe snosi **kupac**, osim u slučajevima kada je isporučen neočekivani, netačan ili oštećen artikal.

Roba se vraća na sledeću adresu: VUKA BOJOVICA 1A/89, 35000 JAGODINA. Prilikom vraćanja, roba mora ispunjavati sledeće uslove:

- Proizvod mora biti nekorišćen, neoštećen i u originalnoj, neoštećenoj ambalaži.
- Mora biti priložen originalni račun ili drugi dokaz o kupovini (kopija računa/otpremnice).
- Sva prateća dokumentacija i dodaci (uputstva, garancijski list, pokloni ukoliko ih je bilo) moraju biti vraćeni zajedno sa proizvodom.

4. Izuzeci od prava na odustanak

U skladu sa članom 37. Zakona o zaštiti potrošača, kupac **nema pravo** na odustanak od ugovora u sledećim slučajevima:

- Isporuka robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- Isporuka zapečaćene robe koja se ne može vratiti iz zdravstvenih ili higijenskih razloga (npr. kozmetika, donji veš, čarape) ako je pečat bio skinut nakon isporuke;
- Isporuka robe koja je, nakon isporuke, zbog svoje prirode nerazdvojivo pomešana sa drugim stvarima;
- Isporuka robe proizvedene po posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane.

5. Povraćaj novčanih sredstava

Prodavac je dužan da kupcu izvrši povraćaj uplata koje je primio, uključujući i troškove isporuke (osim dodatnih troškova koji su posledica izbora načina isporuke koji se razlikuje od najjeftinije standardne isporuke koju je ponudio Prodavac), bez odlaganja, a najkasnije u roku od **14 dana** od dana kada je primio izjavu o odustanku.

Prodavac može da odloži povraćaj novca dok ne primi robu koja se vraća, ili dok kupac ne dostavi dokaz da je poslao robu Prodavcu, zavisno od toga šta nastupi ranije.

Način plaćanja pri kupovini	Način povraćaja novca	Rok isplate
Platna kartica (online)	Povraćaj sredstava na račun kartice (Stripe, WSPay, Banca Intesa i sl.)	Do 14 dana od prijema obaveštenja
Pouzećem (gotovina)	Uplata na tekući račun kupca (naveden u obrascu za povraćaj)	Do 14 dana od prijema robe i podataka
Uplata preko računa (firme/ fizička lica)	Prenos sredstava na tekući račun kupca	Do 14 dana od prijema robe i podataka

6. Saobraznost robe, nesaobraznost i reklamacije

Ukoliko kupljeni proizvod ima nesaobraznost (fabričku grešku, kvar ili ne radi kako je predviđeno) koja se pojavila u roku od **2 godine** od kupovine, kupac ima pravo na reklamaciju. Potrošač može izjaviti reklamaciju usmeno na prodajnom mestu, pisanim putem, elektronskim putem na email adresu prodavca, uz dostavu računa i popunjenog Reklamacionog lista.

Prodavac je dužan da odgovori na reklamaciju bez odlaganja, a najkasnije u roku od **8 dana** od dana prijema reklamacije, sa odlukom o prihvatanju ili odbijanju i predlogom za rešavanje. Reklamacija se rešava u roku od **15 dana** (odnosno 30 dana za tehničku robu) od dana podnošenja.

7. Završne odredbe

Svi sporovi proistekli iz primene ovog Pravilnika rešavaće se sporazumno, a u suprotnom su nadležni sudovi u Republici Srbiji uz primenu važećih zakonskih propisa.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom objavljivanja na zvaničnoj internet stranici Prodavca.

Podaci o prodavcu i kontakt za reklamacije

Naziv firme: LAPURPUR DOO

Adresa sedišta: VUKA BOJOVICA 1A/89,
JAGODINA

Matični broj: 22191454 **PIB:** 115694178

E-mail za reklamacije: lapurpur.shop@gmail.com

Telefon podrške: +381 66 244473