

REKLAMACIONI PROTOKOL

(popunjava kupac)

Firma/ime i prezime i adresa kupca:

Ime i prezime:

Adresa:

PIB:

(samo za firme)

Kontaktna osoba:

Telefon:

E-mail:

Broj bankovnog računa:

Napomene:

Adresa za slanje robe:

(Ako je ista kao gore onda ne popunjavajte)

Roba koja se reklamira:

Datum kupovine:

(Datum izdavanja računa)

Broj računa:

Detaljan opis oštećenja:

Predlog rešavanja reklamacije:

(Označite jednu od ponuđenih opcija)

- ☐ Nova roba
- ☐ Povrat novca (unesite broj računa u zaglavlju)
- ☐ Popravka
- ☐ Dodatni popust

1. Prilikom ostvarivanja prava iz odgovornosti za nedostatke, preporučljivo je priložiti dokaz o kupovini robe (račun), ili drugi dokument kojim se dokazuje kupovina robe.,
2. Uz reklamacioni formular trebapriložiti fotografije reklamirane robe koje jasno prikazuju nedostatak robe. Istovremeno, fotografije moraju jasno prikazivati o kojoj se vrsti robe radi.
3. Popunjeni reklamacioni formular zajedno s fotografijama reklamirane robe pošaljite na e-mail adresu: eshop@doornite.rs
4. Reklamacija će se obraditi u skladu sa uslovima i odredbama.

Datum:

Potpis kupca:

REKLAMACIJE

U slučaju nezadovoljstva robom kupljenom na e-shop u www.doornite.rs, kupac ima pravo da je vrati u roku od 14 dana od dana isporuke, i to tako što će poslati pisano obaveštenje na e-mail adresu eshop@doornite.rs ili na adresu Grigorija Božovića 22 11080 Beograd.

Kupac može vratiti robu isključivo ako je neoštećena, u originalnom pakovanju i ima prateću dokumentaciju koja je zajedno sa njom isporučena (račun, garancija, uputstvo za upotrebu). Ukoliko kupac robu kojom je nezadovoljan vraća poštom, troškove ove dostave snosi on sam.

U roku do 14 dana od pristizanja obaveštenja o povratu robe od strane kupca, a nakon povrata neoštećene robe u originalnom pakovanju i sa svom pratećom dokumentacijom, naše preduzeće će kupcu vratiti celokupan iznos, na isti način sa koga je uplata izvršena, osim ako se izričito ne zahteva drugačije.

Pre predaje poručene robe dostavljaču, naši zaposleni će je detaljno proveriti i osigurati da na njoj nema vidljivih oštećenja. Roba će biti pakovana na način koji sprečava njeno oštećenje u prevozu. Prilikom preuzimanja robe od dostavljača, kupac je dužan da je pregleda i za sva eventualna oštećenja uloži prigovor licu koje vrši isporuku.

Ukoliko kupac nakon preuzimanja pošiljke (po odlasku dostavljača) na robu primeti fizička oštećenja nastala tokom prevoza, može ih u roku od 24 h prijaviti na adresu eshop@doornite.rs. Reklamacije podnete na ovaj način ćemo detaljno ispitati sa dostavljačem, ali zadržavamo pravo da ih odbijemo. Reklamacije na fizička oštećenja podnete nakon više od 24 h od trenutka isporuke ne mogu biti uvažene.

Svaka roba na ebshop-u ima svoju sliku i opis. Iako smo se trudili da slike i opisi budu verodostojni, ne možemo garantovati apsolutnu tačnost podataka. U slučaju da roba ne odgovara njenoj slici ili opisu sa sajta kupac ima pravo da je vrati, pri čemu će mu kompletna vrednost računa biti nadoknađena.

U slučaju kvara u garantnom roku, kupac se može obratiti preduzeću Doornite d.o.o. kao trgovcu. Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Potrošač prigovor podnosi pismeno u objektu prodavca, na papiru ili na e-mail adresu: eshop@doornite.rs, s tim da je potrošač dužan da popuni reklamacioni protokol a sporni artikl dostavi u objekat prodavca.

Prodavac će, ukoliko potrošač to zahteva, učestvovati u vansudskom rešavanju potrošačkih sporova (čl.151 Zakona o zaštiti potrošača, Sl.glasnik RS 88/2021).