

OBRAZAC ZA POVRAT ROBE / REKLAMACIJU / JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Popunjava kupac. Jedan primjerak priložiti uz vraćenu robu, a drugi poslati e-mailom ili poštom prodavcu.

1. Vrsta zahtjeva

☐ Povrat robe ☐ Jednostrani raskid ugovora ☐ Reklamacija ☐ Zamjena robe ☐ Drugo: _____

2. Podaci o kupcu

Ime i prezime kupca:	Telefon:
Adresa kupca:	E-mail:
Grad i poštanski broj:	Država:

3. Podaci o porudžbini / računu

Broj porudžbine:	Broj računa/fakture:
Datum porudžbine:	Datum prijema robe:
Način plaćanja:	Način isporuke:

4. Roba koja se vraća / reklamira / mijenja

Naziv artikla	Količina	Cijena	Razlog / opis problema	Napomena

5. Željeni način rješavanja zahtjeva

☐ Povrat sredstava ☐ Zamjena za drugi artikl ☐ Popravka / otklanjanje nedostatka ☐ Drugo: _____

6. Podaci za povrat sredstava

Ako je plaćanje izvršeno platnom karticom, povrat se vrši isključivo na istu karticu/isti kartični račun preko kog je plaćanje izvršeno.

Ime i prezime vlasnika računa:	Naziv banke:
IBAN / broj računa:	SWIFT/BIC, ako je potreban:
Valuta: EUR	Napomena:

7. Izjava kupca

Ovim potvrđujem da su podaci navedeni u obrascu tačni i da sam upoznat/a sa uslovima povrata robe, reklamacije, zamjene robe i jednostranog raskida ugovora navedenim na poleđini ovog obrasca.

☐ Prilažem račun/fakturu ☐ Prilažem fotografije ☐ Prilažem dokaz o slanju robe ☐ Roba je vraćena u originalnom pakovanju

Mjesto i datum:	Potpis kupca:	Za prodavca / interni broj:
-----------------	---------------	-----------------------------

UPUTSTVO ZA KUPCA

Reklamacije, povrat robe, povrat sredstava, zamjena robe i jednostrani raskid ugovora

Poštovani posjetioci sajta internet prodavnice monterubik.me! Ovo uputstvo objašnjava osnovni postupak reklamacija, povrata robe, povrata sredstava, zamjene robe i jednostranog raskida ugovora kod kupovine na daljinu, u skladu sa važećim propisima Crne Gore.

1. Kako postajete kupac: Potvrdom porudžbine na sajtu monterubik.me, klikom na dugme „Potvrdi porudžbinu“, posjetilac prihvata uslove kupovine i postaje kupac.

2. Reklamacije: Pošiljku provjerite u prisustvu kurira/poštara. Ako na pakovanju postoje vidljiva oštećenja, preporučujemo da pošiljku ne otvarate i da odbijete prijem, a zatim nas odmah kontaktirate na +382-69-296-654 ili info@monterubik.me. Ako je pakovanje spolja neoštećeno, ali nakon otvaranja utvrdite da je roba oštećena, pogrešna ili da podaci na računu/fakturi ne odgovaraju robi, kontaktirajte nas najkasnije u roku od 3 radna dana od prijema robe. Navedite broj porudžbine, opišite problem i, po mogućnosti, priložite fotografije. Na urednu reklamaciju odgovaramo najkasnije u roku od 3 radna dana od prijema reklamacije u pisanoj/elektronskoj formi. Ako se na robi otkrije fabrički nedostatak, kontaktirajte nas čim to primijetite.

3. Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova: Kupac potrošač ima pravo da spor sa prodavcem pokuša riješiti i u vansudskom postupku, u skladu sa zakonom, ako je reklamacija odbijena ili spor nije riješen dogovorom.

4. Povrat robe i povrat sredstava: U slučaju opravdanog povrata robe ili jednostranog raskida ugovora, kupac ima pravo na povrat uplaćenih sredstava ili zamjenu robe u skladu sa pravilima prodavca i važećim propisima. Povrat sredstava vršimo bez odlaganja, a najkasnije u roku propisanom zakonom, najkasnije 14 dana od dana kada smo primili obavještenje o raskidu/povratu. Povrat možemo zadržati dok ne primimo robu nazad ili dok kupac ne dostavi dokaz da je robu poslao nazad, šta nastupi ranije. Troškove povrata robe snosi kupac, osim kada je roba neispravna ili pogrešno isporučena.

5. Način povrata sredstava: Za povrat na bankovni račun kupac dostavlja podatke o računu, IBAN ili broj računa, putem telefona ili e-maila. Ako je plaćanje izvršeno platnom karticom, povrat se vrši isključivo na istu karticu/isti kartični račun preko kog je plaćanje izvršeno, bez obzira na razlog povrata.

6. Zamjena robe: Za zamjenu za drugi artikl kontaktirajte nas na +382-69-296-654 ili info@monterubik.me. Roba za zamjenu mora biti uredno upakovana i vraćena uz račun/fakturu. Ako se zamjena vrši zbog pogrešnog izbora kupca, troškove dostave i povrata snosi kupac. Ako je zamjena zbog greške prodavca, troškove snosi prodavac. Rok za zamjenu je do 7 radnih dana od prijema robe u skladište prodavca, odnosno od trenutka kada su ispunjeni uslovi zamjene i kada je zamjenski artikl dostupan.

7. Jednostrani raskid ugovora: Kupac ima pravo da jednostrano raskine ugovor zaključen na daljinu, bez navođenja razloga, u roku od 14 dana od dana kada je roba predata kupcu ili trećem licu koje je odredio kupac, a koje nije prevoznik. Ako se roba isporučuje u više pošiljki, rok počinje od dana prijema poslednje pošiljke. Odluku o raskidu kupac saopštava slanjem izjave o jednostranom raskidu. Jedan primjerak izjave treba priložiti uz vraćenu robu, a drugi poslati na e-mail info@monterubik.me ili poštom na adresu: 85320, Trg Magnolija, 3B/L2S, Tivat, Crna Gora.

8. Stanje i način vraćanja robe: Vraćena roba ne smije biti oštećena ili pretjerano korišćena. Kupac odgovara za umanjeње vrijednosti robe ako je roba korišćena na način koji nije potreban da se utvrdi priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Robu za povrat kupac može poslati poštom na adresu: 85320, Trg Magnolija, 3B/L2S, Tivat, Crna Gora, ili je može lično donijeti u prodavnicu na adresi Svetozara Markovića 33, Podgorica. Prodavnica je otvorena ponedjeljkom, utorkom, četvrtkom i petkom od 11:00 do 17:00. Srijeda, subota i nedjelja su neradni dani. Kupac je dužan da robu vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obavještenje o raskidu, osim ako je prodavac ponudio da sam preuzme robu.

9. Kontakt: E-mail: info@monterubik.me • Telefon: +382-69-296-654