

Dostava

Dostava na kućnu adresu u Srbiji iznosi 290 din po paketu za pakete sa otkupom, ili 240 din za pakete bez otkupa. Prodajne cene su iskazane bez troškova dostave. Vreme isporuke 1-2 radna osim tokom državnih praznika kada se slanje paketa vrši prvi radni dan nakon praznika ili u posebnom slučaju kada će kupac blagovremeno biti kontaktiran i informisan o nemogućnosti isporuke porudžbine u navedenom roku. Paketi u domaćem saobraćaju šalju se samo i isključivo kurirskom službom Bex, kao i Postexpress uslugom na teritoriju pokrajine Kosova (Usluga slanja Postexpress-om je samo za teritoriju Kosova, troškovi dostave od 150 din pa naviše, zavisno od težine). Međunarodne pošiljke šalju se Post-Export uslugom Pošte Srbije u saradnji sa DHL-om. O troškovima dostave za međunarodne pošiljke, molimo da nas kontaktirate pre kupovine, kako bismo kalkulirali tačnu cenu dostave koja zavisi od težine i vrednosti međunarodne pošiljke.

Povrat i zamena mogući su u zakonskom roku od 14 dana i isključivo za artikle bez vidljivih tragova nošenja. Prodavac se bavi prodajom isključivo nove i nenošene odeće. Ukoliko po prijemu kupac ustanovi neke nedostatke ili oštećenja nastale tokom isporuke (zgužvana, zgnječena, pokvašena, raspadnuta ili oštećena zaštitna kesa, dužan je o tome obavestiti prodavca najkasnije u roku od 48h. Sa aktom prvog nošenja kupac potvrđuje da je artikal stigao saobrazan, funkcionalan, nov i neoštećen.

U slučaju zamene neophodno je odeću spakovati i poslati na adresu sa adresnice zajedno sa adresnicom sa kojom je paket stigao. Kupac paket vraća o sopstvenom trošku. Uz paket neophodno je poslati Izjavu o zameni u kojoj treba navesti zamenski artikal. Zamena se vrši u roku od 14 dana od dana prispeća paketa. Zamena je moguća kako za drugu veličinu tako i za drugi artikal.

U slučaju povrata neophodno je odeću spakovati i poslati na adresu sa adresnice zajedno sa adresnicom sa kojom je paket stigao. Kupac paket vraća o sopstvenom trošku. Uz paket neophodno je poslati popunjen Obrazac za odustanak koji je stigao sa odećom i to sa unetim brojem tekućeg računa (ime, prezime i adresa vlasnika računa). Novac se vraća u roku od 3 dana od dana prispeća paketa na našu adresu.

U slučaju kada kupac traži i/ili prihvati preporuku prodavca za model, boju, veličinu artikla, prodavac ne snosi odgovornost za odluku kupca te ne snosi troškove dostave u slučaju zamene ili povrata.

Prodavac ne snosi odgovornost za eventualna odstupanja boje fotografije od boje artikla uživo zbog različitih podešavanja boja tehničkih uređaja (telefona, foto aparata, monitora...) kao i različite percepcije kupaca.

Zakonski rok za reklamaciju je 24 meseca, a računa se od dana dostave porudžbine. O ishodu reklamacije odlučuje prodavac. Rok za odgovor na reklamaciju je 8 dana, a rok za realizaciju reklamacije dodatnih 15 dana.

Za sva ostala pitanja primenjuju se odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon).

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA

Na osnovu člana 58. a u vezi članova 54. i 56. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon), kao i Zakona o trgovini ("Sl. glasnik RS" br. 53/10), osnivač On-Line Maki Shop dana 21.11.2019 godine donosi:

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Prodavac prodaje robu na malo potrošačima na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu i da prodaju obezbedi pod jednakim uslovima na tržištu za sve potrošače.

Član 2.

Prodavac prilikom prodaje robe ne sme vršiti diskriminaciju potrošača na neki od načina predviđenih odredbama Zakona o potrošačima.

Član 3.

Potrošač je svako fizičko lice koje kupuje robu za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva.

Član 4.

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak na takvim proizvodima mora da stoji naznaka „uzorak“ ili „nije za prodaju“. Isto tako ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom "roba sa nedostatkom".

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 5.

Potrošač ima pravo da kod trgovca na malo vrši kupovinu robe da bi zadovoljio osnovne potrebe, ima pravo na pravnu sigurnost i informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje,

osnovnim osobinama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima, pravo na obeštećenje kada je to opravdano.

Član 6.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika u skladu sa zakonskim propisima.

Član 7.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako reklamira van zakonom propisanog roka.

Član 8.

Potrošač ima pravo da od prodavca dobije tačne, potpune, i jasne informacije o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe koju želi da kupi: osnovnim obeležjima robe koju želi da kupi, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu reklamacije, roku za reklamacije i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 16. Zakona o zaštiti potrošača.

Član 9.

Potrošač ima pravo da se upitom na Instagram profil: butikmaki ili na broj 0694169822, kao i putem e-mail adrese prodaja@butikmaki.rs informiše o svojim pravima uvidom u Zakon o zaštiti potrošača i Pravilnik o načinu rešavanja reklamacija.

Član 10.

Prodavac nije u obavezi evidentiranja prometa putem fiskalne kase s obzirom na šifru delatnosti 4791 za koju ne postoji obaveza evidentiranja prometa putem fiskalne kase.

III OBAVEZE PRODAVCA

Član 11.

Prodavac vrši prodaju robe poštujući odredbe zakonskih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača, kao da vrši prodaju na način da se zaštite ekonomski interesi potrošača.

Član 12.

Prodavac prodaju ne sme uslovljavati na način da prodaju jedne vrste robe veže prodajom druge robe.

Član 13.

Prodavac ne sme obmanjivati potrošače na način da daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije ili prećutkivati podatke o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe.

Sva roba u prodaji mora biti propisno deklarirana i podaci na deklaraciji se ne mogu menjati od strane prodavca.

Član 14.

Prodavac je obavezan da proda potrošaču količinu koju traži ako ima tu količinu na raspolaganju.

Član 15.

Potrošaču se propisno ima upakovati roba, ako nije u propisanoj ambalaži (zaštitna kesa kurirske službe i dr. kese). Ako se na zahtev potrošača vrši posebno pakovanje u pojednačne kese ono se ne sme naplaćivati.

IV POSTUPAK REKLAMACIJE

Član 16.

Potrošač reklamaciju može izvršiti samo u pisanoj formi, odnosno u formi Reklamacione izjave koju šalje nazad zajedno sa robom koju reklamira.

Potrošač ima mogućnost povraćaja novca ili zamene proizvoda u roku od 14 dana od dana kupovine za robu, ukoliko je istu nabavio putem internet prodaje, bez da postoji reklamacija na robu kupljenoj na ovaj način (bez objašnjenja) pod uslovom da robu vrati u stanju kako je isporučena.

Potrošač ima pravo prigovora - reklamacije na kupljeni robu, u roku od 24 meseca od dana kupovine.

Potrošač može reklamaciju podneti i u pismenoj u formi. Za reklamacije za kupljenu robu putem internet prodaje potrošač može uložiti pismeni prigovor pismeno na Instagram profil: butikmaki ili pisanom porukom na telefon 0694169822 odnosno na zvaničnoj Facebook stranici @butikmakimaki93.

U zapisnik o reklamaciji se unose sledeći podaci:

- naziv robe

- ime, prezime, adresa i kontakt telefon potrošača - primaoca
- datum prodaje
- datum reklamacije
- opis nedostatka na robi prema opisu potrošača
- zahtev potrošača (zamena ili vraćanje novca)
- primedbe prodavca - u vezi sa reklamacijom, posebno da li je do reklamacije došlo zbog pogrešnog rukovanja od strane potrošača ili je posledica greške prodavca (proizvođača)
- potpisi potrošača i lica ovlašćenog za primanje reklamacija.
- Zapisnik se sastavlja u dva primerka, od kojih se jedan ostaje potrošaču, jedan primerak ostaje prodavcu.

Član 17.

Lica ovlašćena za odlučivanje o reklamacijama su određena Odlukom.

Ovlašćeno lice može odbaciti kao neosnovan prigovor - reklamaciju potrošača, ako nesumnjivo utvrdi da je nedostatak na robi nastao krivicom potrošača, odnosno usled nepridržavanja uputstva za upotrebu, odnosno ako roba-proizvod nije korišćen i održavan u skladu sa deklaracijom na robi.

Član 18.

Ukoliko lice ovlašćeno za odlučivanje o reklamacija oceni reklamaciju opravdanom, obaveštava pismenim i usmenim putem potrošača o svojoj odluci, i preduzima mere u skladu sa zahtevom potrošača: da se izvrši zamena kupljene robe za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (modela, tipa) ili da mu se vrati iznos plaćen za tu robu u visini maloprodajne cene te robe na dan vraćanja ili otkloni nedostatke na robi.

Ako ovlašćeno lice proceni da reklamacija nije opravdana, o tome isto u pismenoj formi obaveštava potrošača u pismenoj formi, uz jasno navođenje razloga neprihvatanja reklamacije.

Ukoliko Kupac nakon telefonskog ili ličnog kontakta odbije da primi robu koja nije opravdana reklamacija, u roku od tri radna dana, ovlašćeno lice će brzo poštom dostaviti na kućnu adresu kupcu robu sa obrazloženjem iz kojih razloga se ne prihvata reklamacija.

Član 19.

Ako je od izvršene kupovine proteklo više od 24 meseca, ovlašćeno lice će odbiti zahtev potrošača za reklamaciju.

Član 20.

Ako ovlašćeno lice smatra da je reklamacija potrošača opravdana, a potrošač zahteva zamenu reklamirane robe robom iste vrste, uradiće zamenu odmah i dostaviti je najkasnije u roku od 15 dana ukoliko nije odmah raspoloživa.

Član 21.

Ako je reklamacija opravdana, a potrošač zahteva da mu se vrati novac, potrošaču će se novac vratiti po maloprodajnoj ceni reklamirane robe na dan kada je odeću, odnosno robu kupio.

Član 22.

Ako je reklamacija potrošača osnovana, potrošač može da zameni reklamiranu robu, robom druge vrste.

Član 23.

Reklamacijama podleže i roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama. Reklamaciji ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom "roba sa nedostatkom".

Član 24.

Za maloletna lica reklamaciju mogu izvršiti samo roditelj odnosno staratelj.

V POSEBNI – SLUČAJEVI REKLAMACIJE

Član 25.

Ako se reklamira roba i utvrdi nedostatak koji je nastao kod proizvođača prodavac je obavezan o nedostatku obavestiti dobavljača.

VI NAKNADA ŠTETE

Član 26.

Potrošač ima pravo da u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja robe tokom transporta traži isporuku nove robe, a u slučaju slanja robe na zamenu ili reklamaciju da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrednost u visini maloprodajne cene te robe na dan vraćanja.

Član 27.

Pravo iz člana 26 Pravilnika potrošač ostvaruje podnošenjem zahteva. Lice koje je dovelo do uništenja, gubitka ili oštećenja robe dužno je u roku od 8 dana od dana podnošenja zahteva da postupi po zahtevu.

VII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 31.

Potrošač je ovim Pravilnikom obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija kao i ostalim odredbama.

Za sve što ovim Pravilnikom nije obuhvaćeno primenjivaće se odredbe Zakona o zaštiti potrošača.