

POVRAT I ZAMJENA

Povrat

Potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana kada je Potrošaču ili trećoj osobi koju je Potrošač odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet ugovora predana u posjed-

Da bi Potrošač mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ovoga Ugovora, mora obavijestiti Trgovca o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem nedvosmislene izjave kojim Potrošač izražava svoju volju da raskida ugovor.

Obrazac za jednostrani raskid ugovora preuzima se **OVDJE**.

Potrošač može obrazac za jednostrani raskid ugovora ili izjavu poslati putem pošte na adresu sjedišta Trgovca, Ulica grada Vukovara 284, 10 000 Zagreb ili elektroničkim putem na adresu elektroničke pošte kontakt@moments.hr u kojoj će Potrošač navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona i adresu elektroničke pošte.

Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora Trgovac će dostaviti Potrošaču, bez odgađanja, na elektroničku poštu ukoliko je obavijest o raskidu Potrošač poslao elektroničkom poštom.

Ako Potrošač jednostrano raskine ovaj Ugovor, Trgovac će izvršiti povrat novca koji je primio od Potrošača, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili potrošačevu odluku o jednostranom raskidu ugovora.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je Potrošač izvršio uplatu.

Povrat novca Trgovac može izvršiti tek nakon što roba bude vraćena Trgovcu.

Potrošač vraća robu Trgovcu na adresu Ulica grada Vukovara 284, 10 000 Zagreb putem pružatelja poštanskih usluga bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je Potrošač uputio društvu Trgovcu odluku o jednostranom raskidu ugovora.

Smatra se da je Potrošač izvršio svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošalje ili preda robu Trgovcu, odnosno osobi koju je Trgovac ovlastio za primanje robe.

Roba koja se vraća mora biti neoštećena u originalnoj ambalaži, dostavljena zajedno s fiskalnim računom.

Troškove povrata robe snosi Potrošač.

Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

U slučaju da je roba koju Potrošač vraća oštećena ili da nije u originalnoj ambalaži i da nije za daljnju prodaju Trgovac nije obavezan prihvatiti povrat takve robe.

U slučaju da je roba rukovanjem Potrošača umanjena vrijednost, Trgovac ima pravo na razmjerno umanjenje iznosa koji vraća Potrošaču.

Zamjena

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Trgovac je dužan Potrošaču omogućiti podnošenje Prigovora kojim Potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili na kvalitetu pružene usluge.

Potrošač može podnijeti Prigovor u pisanom obliku te će mu bez odgađanja pisanim putem biti potvrđen primitak tog Prigovora.

Prigovor se može podnijeti putem pošte na adresu Ulica grada Vukovara 284, 10 000 Zagreb ili putem elektroničke pošte na adresu: kontakt@moments.hr u roku od 14 dana od dana primitka proizvoda.

Na zaprimljeni prigovor OGREN d.o.o. će dostaviti pisani odgovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja pisanog prigovora.

Ovisno o Vašem prigovoru poslat ćemo Vam informaciju o:

-može li se proizvod zamijeniti za novi

-može li se za proizvod vratiti novac

-te drugim informacijama vezano za vaš prigovor.

Ukoliko Potrošač u zakonskom roku utvrdi da mu je dostavljen isporučen proizvod koji nije naručen, proizvod kojemu je istekao rok trajanja i/ili proizvod s nedostatkom OGREN d.o.o. se obvezuje zamijeniti proizvod o vlastitom trošku ili ako to nije moguće ili nije moguće razumnom roku OGREN d.o.o. će izvršiti povrat uplaćenog iznosa Potrošaču, najkasnije u roku od 14 dana od dana nakon što mu neoštećen proizvod u originalnoj ambalaži bude vraćen. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je Potrošač izvršio uplatu.

Ukoliko prilikom preuzimanja Proizvoda Potrošač utvrdi da je ambalaža oštećena, OGREN d.o.o. u tom slučaju obavještava Potrošača da ne preuzima proizvod, nego da dostavljaču skrene pažnju na oštećenje ambalaže i zatraži da proizvod vrati OGREN-u. U tom slučaju OGREN d.o.o. će zamijeniti oštećen proizvod o vlastitom trošku ili ako to nije moguće ili nije moguće u razumnom roku OGREN d.o.o. će izvršiti povrat uplaćenog iznosa Potrošaču najkasnije u roku od 14 dana nakon što mu proizvod u originalnoj ambalaži bude vraćen. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je Potrošač izvršio uplatu.

Ako Potrošač ne reklamira oštećenje ambalaže dostavljaču u trenutku preuzimanja proizvoda, smatra se da je Potrošač preuzeo proizvod s neoštećenom ambalažom.

Ukoliko oštećenje na proizvodu Potrošač utvrdi nakon skidanja ambalaže, potrebno je sačuvati originalnu ambalažu i u roku 14 dana od dana primitka robe kontaktirati OGREN d.o.o.