



HOTSPOT DOO
Bulevar kralja Aleksandra 173
11000 Beograd
PIB 109103388
MB 21126438

TEL. 064/460-86-25
email: shop@hotspotpro.rs

Uputstvo za vraćanje robe prilikom raskidanja ugovora na daljinu ili odustanka od kupovine

Informacije za kupca

Poštovani kupci, prema Zakonu o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014), kupovina preko našeg internet sajta smatra se prodajom na daljinu.

U slučaju prodaje na daljinu, Zakon ustanovljava pravo kupca da odustane od ugovora (kupovine) **u roku od 14 dana od dana kada je primio proizvod** (Član 29. Zakona). Prilikom odustanka kupac ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje od kupovine.

U slučaju odustanka od ugovora, potrošač ima pravo na povraćaj novca ili na zamenu za drugi proizvod. Cena se kupcu vraća po prijemu proizvoda, i nakon što se utvrdi da je proizvod neoštećen i ispravan, tipično u roku od 2 do 5 radnih dana.

Kupac nema pravo da odustane od ugovora u slučaju isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera koji su otpечатeni nakon isporuke (Član 37. Zakona).

Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 od datuma prijema porudžbine, uz ispunjen obrazac za odustanak. Po isteku roka od 14 dana od dana kada je primljena porudžbina, proizvod se više ne može vratiti. Uz popunjen obrazac kupac obavezno šalje i fiskalni račun.

Prilikom povraćaja robe obavezno je vratiti u ispravnom i nekorisćenom stanju i originalno neoštećenom pakovanju, sa originalnom etiketom.

Po prijemu proizvoda, utvrdiće se da li je proizvod ispravan i neoštećen. Kupac odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom, tj. kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, odbiće se vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

Sama roba kao i ambalaža ne sme biti oštećena niti izlepljena nalepnicama. Prodavac zadržava pravo umanjivanja iznosa povrata u slučaju oštećene ili izlepljene ambalaže.

Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku, a nakon prijema proizvoda.

Trgovac ima pravo da ne uvaži, odnosno odbije refundaciju/zamenu, ukoliko se ustanovi da je namerno ili nenamerno oštećenje proizvoda nastalo usled neadekvatnog pakovanja,



HOTSPOT DOO
Bulevar kralja Aleksandra 173
11000 Beograd
PIB 109103388
MB 21126438

TEL. 064/460-86-25
email: shop@hotspotpro.rs

odnosno zaštite robe, prilikom slanja iste od strane kupca ka trgovcu.

Kupcu se novac vraća direktnom uplatom na bankovni račun, kupac unosi u obrazac podatke o svom bankovnom računu i banci gde je račun otvoren.

- **Vraćena roba mora da sadrži sve elemente koje je kupac preuzeo prilikom isporuke:** sam proizvod, pripadajuće delove, delove iz kompleta (ako se uz robu dobijaju i dodatni delovi), zatim kompletnu dokumentaciju, uputstva, originalno pakovanje, transportne elemente koji služe za zaštitu i sve ostale elemente pakovanja i robe.

Proizvod mora biti bez fizičkih oštećenja i uredno spakovan kao prilikom isporuke kupcu.

Naša firma ne može da snosi odgovornost za oštećenja robe koja su nastala nestručnim ili nenamenskim korišćenjem isporučene robe i u tom slučaju kupac će biti u obavezi da nadoknadi nastalu štetu.

Kupac robu može vratiti kurirskom službom. Osetljivu i lako lomljivu robu kupac mora osigurati od oštećenja.

Troškove vraćanja robe i novca snosi kupac, sem u slučajevima kada kupac dobije neispravan ili pogrešan artikal.

Kako biste ostvarili pravo na zamenu/refundaciju, potrebno je da nam se obratite putem email-a shop@hotspotpro.rs

U emailu navesti:

Broj vaše porudžbine sa sajta (nalazi se u potvrdnom email-u koji stiže kada kupac obavi kupovinu na sajtu)

Ime I prezime primaoca

Razlog povrata poručenih artikala: zamena ili refundacija

Tipično vreme odgovora je 24h od prijema Vašeg zahteva, radnim danima u periodu od 10-18h

Molimo kupce da sačekaju odgovor sa instrukcijama za zamenu i/ili refundaciju.