

# Izjava o odustajanju od ugovora o kupoprodaji zaključenog na daljinu

Prodavac: TVITIITI / PIB: 113675505

O povratu nas obavestite putem maila [info@prodajai gracaka.rs](mailto:info@prodajai gracaka.rs)

## Podaci o potrošaču

Ime i prezime \_\_\_\_\_

Adresa i kontakt telefon \_\_\_\_\_

## Način rešavanja (zaokružiti način)

1. odustajanje od kupovine
2. zamena za drugi proizvod

Broj tekućeg računa (na koji se uplaćuje povrat novca) \_\_\_\_\_

Za storniranje fiskalnog računa neophodno je da nam napišete i broj lične karte \_\_\_\_\_

Datum popunjavanja obrasca

\_\_\_\_\_

Ovim obaveštenjem odustajem od kupovine sledeće robe

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kupljene po porudžbini broj

\_\_\_\_\_

**PRAVO NA ODUSTAJANJE** ukoliko je sve u redu sa proizvodima, ali vama iz nekog razloga ne ogovara.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, obaveštavamo vas da imate pravo da ukoliko vam se roba ne sviđa možete da vratite bez navođenja razloga (zašto vam roba ne odgovara, zašto odustajete niti zašto vraćate...). Paket vraćate u roku od 14 dana od dana kada vam je roba isporučena, **uz napomenu da nas pre slanja morate obavestiti o povratu na mail [info@prodajai gracaka.rs](mailto:info@prodajai gracaka.rs)**

## Način popunjavanja izjave o povratu

Izjava u slobodnoj formi (napištete broj računa na koji se novac vraća kao i ime i prezime vlasnika računa) i to nam pošaljite na mail [info@prodajai gracaka.rs](mailto:info@prodajai gracaka.rs) ili da ovaj obrazac popunite i pošaljete zajedno sa robom koju vraćate.

Da bi vam izvršili povraćaj sredstava neophodno je da roba za koju se vrši povraćaj novca bude vraćena na adresu pošiljaoca u stanju kako je poslata. Obavezno dodatno upakovana u zaštitno kartonsko pakovanje ili adekvatni drugi način pakovanja radi zaštite robe od loma i oštećenja prilikom transporta. Ukoliko paket nije dobro upakovan i dođe do oštećenja sadržaja, takav paket ne možemo da prihvatimo.

Potrošač plaća poštarinu pri povratu. Isključivo na račun se uplaćuje novac u visini kupljenog proizvoda (nema opcije kao otkupan paket).

Potrošaču se na račun uplaćuje novac nakon povrata proizvoda prodavcu i utvrđivanja da je sa proizvodom sve u redu.

Roba treba biti adekvatno i bezbedno spakovana kako se ne bi ne samo roba oštetila već sačuvalo pakovanje proizvoda od oštećenja.

Odustankom od ugovora potrošač se oslobađa ugovorenih obaveza, osim obaveze plaćanja direktnih troškova povraćaja robe.

Možete da zamenite za drugi proizvod ili da vam se vrati novac za kupljeni proizvod.

Troškovi poštarine u slučaju kada je sa proizvodom sve u redu su na teret kupca.

Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Trgovac ima pravo da uskrati vraćanje cene ukoliko utvrdi da roba nije vraćena u stanju u kome u kome je isporučena a usled potrošačevog neadekvatnog rukovanja istom.

## Reklamacije - prava i obaveze

Trgovina na malo podsredstvom pošte ili preko interneta TVITITI ([www.prodajai gracaka.rs](http://www.prodajai gracaka.rs)) sve reklamacije prima u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Sl. Glasnik RS“, br. 88/2021

Nakon prijema paketa proveravate sadržaj i ispravnost proizvoda, najkasnije 7 dana od dana prijema paketa možete javiti na [info@prodajai gracaka.rs](mailto:info@prodajai gracaka.rs) ukoliko ste dobili neispravan, nekompletan ili pogrešan proizvod. Nakon isteka ovog roka smatra se da je kupljeni proizvod u trenutku prijema bio ispravan i kompletan.

Obaveštenje šaljete porukom na mail [info@prodajai gracaka.rs](mailto:info@prodajai gracaka.rs)

**Obavezno napisati**

- Ime i prezime kupca i Kontakt telefon
- Broj fiskalnog isečka
- Napišite informacije o proizvodu (naziv, šifra, model ili druge informacije koje imate) i opišite problem

Troškove vraćanja snosi trgovac ukoliko dobijete neispravan, nekompletan ili pogrešan proizvod.

Budite sigurni da smo rešeni da ispravimo svaku načinjenu grešku i da rešimo svaku nastalu situaciju u što kraćem vremenskom roku a najkasnije u roku od 8 radnih dana.

**VAŠE ZADOVOLJSTVO I RADOST VAŠE DECE SU NAM NA PRVOM MESTU TAKO DA ĆEMO SVAKI PROBLEM REŠITI ŠTO PRE. PROČITAJTE DETALJNO TEKST ISPOD.**

Prilikom preuzimanja Vaše pošiljke savetujemo da u prisustvu kurira vizuelno pregledate svaki paket koji smo Vam poslali. Ukoliko na njemu ima oštećenja koja vidno sugerišu da je sadržaj paketa oštećen ili polomljen, pošiljku ne bi trebalo da preuzmete. O ovome nas obavestite odmah na meil [info@prodajagracka.rs](mailto:info@prodajagracka.rs)

- Nakon preuzimanja i otvaranja paketa ukoliko ste ustanovili
- Da ste dobili proizvod koji niste poručili
- Da ste dobili nekompletnu porudžbinu
- Da ste došli proizvod koji je oštećen/polomljen
- Da ste dobili proizvod koji ne radi ili nije kompletan molimo Vas da nas što pre obavestite putem maila [info@prodajagracka.rs](mailto:info@prodajagracka.rs) o neispravnosti pošiljke, a najkasnije 7 dana (od preuzimanja pošiljke) sve u cilju što bržeg rešavanja problema. Kupac je u obavezi da nakon prijema pošiljke detaljno proveri dali je sa proizvodom sve u redu (sadržaj i funkcionalnost). Ukoliko se ne prijavi u predviđenom roku podrazumevaće se da je proizvod kupcu isporučen funkcionalno ispravan i kompletan.

U slučaju da dodje do gorenavedenih situacija, mi ćemo rešiti problem u najkraćem mogućem roku i u dogovoru sa Vama. Pružalac usluge (prodavac) se obavezuje da svaki artikal koji podleže gorenavedenim uslovima Reklamacije, a ima traženi artikal na stanju, zameni, a sve troškove ponovne dostave snosimi trgovac. Ukoliko ne želite da dobijete nov artikal ili ga mi nemamo na stanju u najkraćem roku vratitićemo Vaš novac.

## Situacije koje ne podležu Reklamaciji proizvoda su sledeće

Kako može doći do greške sa naše strane, tako i kupac može napraviti grešku pri naručivanju. Molimo da detaljno i pažljivo pročitate opise proizvoda pre nego što ih naručite. Reklamacije koje su rezultat nepažnje kupca ne možemo prihvatiti kao našu odgovornost. Ukoliko naručite igračku i daljim pregledom opisa ustanovite da ne želite istu da kupite , molimo da nas o tome obavestite u najkraćem mogućem roku putem telefona 065 300 70 88 ili maila [info@prodajagracka.rs](mailto:info@prodajagracka.rs) kako bismo obustavili slanje paketa i time izbegli nepotrebno plaćanje poštarine. Takodje, ukoliko po kupovini proizvoda sa našeg sajta Vi ili neko drugi ošteti, polomi ili na bilo koji način onesposobi igračku, nećemo je primiti nazad jer

naša odgovornost prestaje kada otvorite i upotrebite igračku. Dakle, ako kupite igračku i ona se polomi nakon korišćenja, ne možemo prihvatiti reklamaciju i samim tim obezbediti povraćaj novca. Ne dajemo garanciju na proizvode sa našeg sajta, sem ako je to navedeno u opisu proizvoda. Ukoliko ste dobili ispravnu igračku i niste je otvorili i upotrebili, a svejedno želite da je vratite iz nekog razloga, možete to učiniti. Potrebno je da nas obavestite putem meila. U tom slučaju, troškove slanja paketa snosite Vi. Da biste dobili nov proizvod odnosno izvršili zamenu artikla, potrebno je da neželjen ili oštećen artikal vratite u njegovom originalnom pakovanju sa popunjenim obrascem za povrat robe.

- Ukoliko je oštećenje, defekt ili neispravnost posledica Vaše neodgovarajuće ili neodgovorne upotrebe nećemo biti u mogućnosti da prihvatimo reklamaciju i o tome ćete biti obavješteni.

- Ukoliko ustanovimo da ste vratili artikal koji nije kupljen kod nas ili ste vratili artikal koji ste oštetili, nećemo biti u mogućnosti da prihvatimo reklamaciju i stoga Vam neće biti vraćen novac.