

# Reklamacija - Povrat paketa - Prava i obaveze

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

## Povrat neispravnog proizvoda

U slučaju da imate bilo kakvu reklamaciju na proizvod koji ste poručili kod nas, budite slobodni da nas kontaktirate. Budite sigurni da smo rešeni da ispravimo svaku načinjenu grešku i da rešimo svaku nastalu situaciju.

Troškove vraćanja snosi trgovac ukoliko dobijete neispravan ili pogrešan proizvod. Ukoliko proizvod ima nedostatak, neispravan ili pogrešno poslat proizvod.

Reklamaciju šaljete porukom na mail [info@prodajagraca.rs](mailto:info@prodajagraca.rs)

### Obavezno napisati:

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

O podnetom zahtevu za reklamaciju elektronskim putem, sms ili viber porukom bićete obavešteni najkasnije od 8 dana od dana prijema reklamacije (broj pod kojim je zavedena vaša reklamacija)

Prihvaćene reklamacije rešavaćemo u skladu sa vašim zahtevom, predlogom i u roku zakonom propisanim od 15 dana kao i za složenije tehničke proizvode 30 dana.

Za prihvaćene reklamacije troškove slanja robe na servis snosi prodavac kao i troškove isporuke robe sa servisa ka potrošaču.

Za neprihvaćene reklamacije troškove slanja robe na servis snosi potrošač kao i troškove isporuke robe sa servisa ka potrošaču,

**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 mail [info@prodajagraca.rs](mailto:info@prodajagraca.rs)

Nakon preuzimanja i otvaranja paketa ukoliko ste ustanovili:

- da ste dobili proizvod koji niste poručili,
- da ste dobili nekompletanu porudžbinu,
- da ste dobili 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 obavezuju 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 svedno 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 obavešteni.
- 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.