

EXORO d.o.o.

za trgovinu i usluge

Kaptolska 2

31 000 Osijek

OIB: 33038977723

INFO TELEFON: +385 (0) 31 283 551

e-mail: office@exoro.hr

RASKID UGOVORA - POVRAT

Kupac ima pravo na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe kojoj je istekao rok trajanja
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja

U slučaju opravdanog prigovora, kupac ima pravo na raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjenu za ispravni, neoštećeni i valjani proizvod.

EXORO d.o.o. prihvatiti će povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko se utvrdi da je prigovor opravdan te da kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdanog prigovora, trošak zamjene proizvoda s novim proizvodom u cijelosti snosi **EXORO d.o.o.**

Pravo na jednostrani raskid Ugovora

Kupac može jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora:

- ako je predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpočaćena nakon dostave,
- ako je predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima,
- ako je predmet ugovora tehnička roba koja je osobno popravljena ili servisirana u neovlaštenom servisu, čime se gubi pravo na ostvarivanje jamstva

Kako bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ovog ugovora, isti mora obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom ili elektroničkom poštom.

Rok za jednostrani raskid ugovora od 14 dana počinje teći od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako kupac jednostrano raskine ovaj ugovor, **EXORO d.o.o.** se obvezuje izvršiti povrat novca koji je primio, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada **EXORO d.o.o.** roba bude vraćena ili nakon što bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je izvršena uplata. U slučaju da kupac pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove na povrat. Kupac je dužan robu predati ili poslati (na adresu gdje će se poslati) bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je Kupac uputio svoju odluku o jednostranom raskidu ugovora. Izravne troškove povrata robe snosi kupac sam. Kupac je odgovoran za svako umanjenoj vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Da bi ostvario pravo na jednostrani raskid, potrošač mora trgovcu pisano dostaviti obavijest u kojoj navodi da raskida ugovor. Obavijest mora biti napisana na trajnom mediju i sadržavati podatke koji su niže naznačeni, a može biti dostavljena kao pismo poslano poštom ili elektronička pošta. Ako zbog bilo kojeg razloga niste potpuno zadovoljni sa kupljenim artiklom možete ga slobodno vratiti unutar 7 dana od kupnje uz povrat novca ili zamjenu nekim drugim Vama odgovarajućim artiklom, dokle god artikl nije korišten ili oštećen te u originalnom pakiranju.

Kako do povrata:

Javite nam se na mail: office@exoro.hr ili na telefon: +385 (0) 31 283 551 te ukratko objasnite zašto Vam artikl ne odgovara. Zapakirajte u kutiju svoj nekorišten artikl u original ambalaži. U slučaju da vraćate artikl koji Vam ne odgovara iz nekog razloga poštarinu snosi sam u oba smjera (povrat na našu adresu i ponovno slanje zamjenskog artikla). U slučaju da se dogodila naša pogreška prilikom pakiranja poštarinu snosi **EXORO d.o.o.** u oba smjera (povrat na našu adresu i ponovno slanje zamjenskog artikla). Pošaljite ga na adresu: **EXORO d.o.o.**, J. J. Strossmayera 165, 31000 OSIJEK. Javiti ćemo Vam se povratnom informacijom kada nam stigne paket te kad započnemo obradu povrata.

Kako najjednostavnije napraviti povrat:

Vraćeni artikl mora biti u original pakiranju sa naljepnicama proizvođača i deklaracijom. Molimo Vas da ne uništavate original pakiranje i ne pišite po njemu ili na bilo koji drugi način oštećujete ambalažu. Ako vraćate odjeću ili obuću, ista mora biti nekorisćena sa izvornim naljepnicama i etiketama ako postoje. Zadržavamo pravo da odbijemo artikle koji nisu vraćeni u skladu sa navedenim pravilima. Poštarinu u oba smjera snosi kupac. Povrat robe na našu adresu možete obaviti preko dostavnog kurira kojeg Vi izaberete. Slanje paketa na Vašu adresu obavljamo sa našim ugovornim kuririma po važećem cjeniku **EXORO d.o.o.**. Naša politika povrata ne utječe na Vaša zakonska prava kupca. Uzimamo pravo da povrat artikla potraje do 5 radnih dana od dostave Vašeg paketa na našu adresu. Međutim, nakon što zaprimimo Vaš paket će biti pregledan i zahtjev će biti obrađen u najkraćem mogućem roku od zaprimanja izuzev neradnih dana i praznika. Ako želite povrat novca, isti će biti obrađen u najkraćem mogućem roku. Povrat novca će biti obavljen na isti način na koji je artikl plaćen, gotovinom u našoj poslovnicu, virmanom na Vaš tekući račun ili storniranjem kartične uplate unutar 5 radnih dana. Ako se Vaš povrat ne obradi unutar 10 radnih dana molimo Vas da kontaktirate našu službu za korisnike na: office@exoro.hr ili na telefon: +385 31 283 551. Ako je artikl kupljen u našoj poslovnicu najlakše i najsigurnije je da se u istu poslovnicu osobno vrati. S time dobivate mogućnost i fleksibilnost odabira drugog artikla koji Vam više odgovara ili lakšeg povrata novca. Ako povrat u poslovnici iz nekog razloga nije moguć onda je potrebno postupati po uputama iznad. UVJETI POVRATA I REKLAMACIJE Svi artikli kupljeni u **EXORO d.o.o.** pokriveni su punom garancijom u određenom vremenskom periodu. Unutar tog perioda sve garancije će biti riješene u Vašu korist bilo popravkom, zamjenom novim artiklom ili u krajnjem slučaju povratom novca. Ako primijetite da je Vaš artikl bilo kojem smislu neispravan molimo Vas da nas prije kontaktirate na broj telefona +385 (0) 31 283 551 ili office@exoro.hr

Naša politika reklamacija ne utječe na Vaša zakonska prava kupca.