

Spisak dokumenata koje je kupac primio uz robu prilikom kupovine na daljinu preko sajta www.bisshop.rs

KUPAC

(*) Ime i prezime:	
(*) Adresa:	
(*) Kontakt telefon:	
e-mail adresa:	

UGOVOR

(*) Datum zaključenja ugovora:	
Datum isporuke robe kupcu:	
(*) Broj fiskalnog isečka:	
(*) Kupljena roba:	

Sledeći obrasci su sastavni deo isporučene robe (kupovina na daljinu – Internet kupovina):

- izjava o odustanku od ugovora
- uputstvo za vraćanje robe
- izjava o reklamaciji na kupovinu
- uputstvo za reklamaciju robe
- račun
- garantni list

• _____	Potpis kupca	Potpis prodavca
• _____	_____	_____

Napomene:

Polja označena zvezdicom su obavezna za popunjavanje i njih popunjava prodavac.

Polje "Datum isporuke robe kupcu" popunjava kupac.

Kupac je dužan da proveri da li su tačni njegovi lični podaci u ovom obrascu.

Kupac svojim potpisom potvrđuje da je primio robu i pripadajuću dokumentaciju i obrasce.

"BIS Shop" d.o.o. će podatke kupca koristiti samo u svrhu evidentiranja kupovine i povraćaja robe i nikada ih neće koristiti na neki drugi način, niti će ih ustupati trećim licima.

Potpisana otpremnica vraća se "BISSHOPU"!

Izjava o odustanku od ugovora

Ovim putem izjavljujem da jednostrano raskidam ugovor o kupovini koji sam sklopio kupovinom na daljinu preko sajta www.bisshop.rs

KUPAC

Ime i prezime:	
Adresa:	
Kontakt telefon:	
e-mail adresa:	
Kupac je saglasan da mu se novac vrati: (staviti "x" u boks)	Uplatom na bankovni račun kupca
Broj bankovnog računa i naziv banke:	

UGOVOR

Datum zaključenja ugovora:	
Datum isporuke robe kupcu:	
Datum podnošenja ovog obrasca:	
Broj fiskalnog isečka:	
Naziv robe:	
Razlozi za vraćanje robe: (kupac nije u obavezi da navede razloge)	

TRGOVAC

Naziv firme:	Bis shop d.o.o.
Kontakt za prijem reklamacija:	tel: +381 62 123 123 2 / reklamacije@bisshop.rs
Adresa za prijem aparata:	Unska 4, 34000 Kragujevac
Adresa za prijem reklamacija:	Unska 4, 34000 Kragujevac

Napomene:

Nakon prijema obrasca za jednostrani raskid ugovora, trgovac će bez odlaganja poslati kupcu obaveštenje o prijemu, zajedno sa uputstvom za vraćanje robe. Neposredne troškove vraćanja robe snosi kupac. Kupac robu može poslati kurirskom službom ili poštom ili je može vratiti lično.

Svojim potpisom na ovom obrascu kupac potvrđuje, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača:

- da je saglasan da mu se novac vrati kad roba bude vraćena trgovcu a da trgovac ima pravo da uskrati vraćanje novca ako utvrdi da je roba neispravna i da je uzrok te neispravnosti nepravilno/neadekvatno rukovanje kupca
- da je u obavezi da troškove vraćanja robe snosi lično
- da je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe 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

BIS Shop d.o.o. će podatke kupca koristiti samo u svrhu evidentiranja povraćaja robe i nikada ih neće koristiti na neki drugi način, niti će ih ustupati trećim licima.

Potpis kupca

Uputstvo za vraćanje robe prilikom raskidanja ugovora na daljinu

Informacije za kupca

Poštovani kupci, prema Zakonu o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014), kupovina preko našeg prodajnog 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.

Odustanak od kupovine može se desiti zato što kupljeni proizvod ne odgovara karakteristikama i opisu na sajtu, ako je neispravan, ako nije ispunio očekivanja kupca u pogledu funkcionalnosti ili iz bilo kog drugog razloga bitnog za kupca a sam kupac ne mora da obrazloži razlog vraćanja.

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

Vraćanje robe

Odustanak od kupovine kupac počinje popunjavanjem obrasca za odustanak od kupovine koji se svakom kupcu dostavlja u pisanom obliku prilikom same kupovine ili ga kupac može skinuti sa našeg sajta, odštampati na štampaču i popuniti.

Podaci koje kupac unosi u obrazac su:

- podaci o samom kupcu – ime i prezime, adresa, broj kontakt telefona, e-mail adresa
- podaci o kupovini – datum zaključenja ugovora/porudžbenice, datum isporuke robe, datum slanja obrasca za odustanak, broj fiskalnog isečka, naziv robe koju vraća
- razlozi odustanka – kupac ne mora da navede razloge odustanka od kupovine
- kupac, takođe, bira način na koji želi da mu se vrati novac i to poštanskom uputnicom ili direktnom uplatom na račun u banci; kupac je obavezan da se izjasni o načinu vraćanja novca; u slučaju da se novac vraća uplatom na bankovni račun, kupac unosi u obrazac podatke o svom bankovnom računu i banci gde je račun otvoren

Kupac, zatim, šalje obrazac na adresu za prijem izjava a osoba zadužena za prijem obrazaca će prijem obrasca potvrditi elektronskim i/ili pisanim putem. Uz potvrdu će biti priloženo i uputstvo za povraćaj robe.

U skladu sa Članom 35. Zakona:

- kupac je dužan da trgovcu vrati robu u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak
- kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe (dakle, vraća robu o svom trošku)
- kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe 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

U skladu sa Članom 34. Zakona:

- trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu

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, očišćen od tragova korišćenja 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 kuriskom službom. Osetljivu i lako lomljivu robu kupac mora osigurati od oštećenja.

Po prijemu robe koja je vraćena, detaljnim pregledom će se utvrditi ispravnost robe. U slučaju da je roba vraćena kao neispravna ili oštećena, kupac će biti odmah obavešten i pristupiće se rešavanju problema. U slučaju da je roba ispravna i neoštećena, banka će na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice.

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu

Ovim putem izjavljujem reklamaciju na kupovinu koju sam obavio preko sajta www.bisshop.rs

KUPAC

Ime i prezime:

Adresa:

Kontakt telefon:

e-mail adresa:

UGOVOR

Datum isporuke robe kupcu:

Datum podnošenja ovog obrasca:

Broj fiskalnog isečka:

Naziv robe:

Razlog reklamacije (staviti "x")

isporučena pogrešna roba	naručena pogrešna roba
roba isporučena oštećena u pakovanju	roba nesaobrazna u garantnom roku
roba neispravna prilikom puštanja u rad	drugi razlozi reklamacije

Zahtev kupca (staviti "x")

vraćanje novca	zamena	popravka
----------------	--------	----------

Ako kupac zahteva da se reklamacija reši popravkom, obavezna je potvrda saglasnosti (staviti "X"):

☐ Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom

Komentar kupca uz reklamaciju

TRGOVAC

Naziv firme: Bish shop d.o.o.

Kontakt za prijem reklamacija: tel: +381 62 123 123 2 / reklamacije@bisshop.rs

Adresa za prijem aparata: Unska 4, 34000 Kragujevac

Adresa za prijem aparata: Unska 4, 34000 Kragujevac

Primedba prodavca

Potpis prodavca

Potpis kupca

Uputstvo za reklamaciju robe (Internet kupovina)

Informacije za kupca – reklamacije, saobraznost i garancija

Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava.

Saobraznost je zakonska kategorija i njeno trajanje je 2 godine. Saobraznost predstavlja odgovornost trgovca ili proizvođača da roba ili usluga budu u skladu sa uobičajenim radom ili posebnim zahtevima potrošača u određenom vremenskom periodu.

Garancija predstavlja voljni korak trgovca ili proizvođača kojim on nudi posebne pogodnosti za kupca ali isključivo veće od zakonski predviđenih.

Postupak reklamacije

S obzirom da se roba kupljena na daljinu uglavnom isporučuje kurirskom službom, kupac mora da obrati pažnju na stanje robe prilikom prijema. Ukoliko je pakovanje robe oštećeno, kupac ima pravo da odbije prijem. Ako kupac primi robu i posle raspakivanja utvrdi da je roba oštećena, ili ako prilikom puštanja u rad ustanovi da je uređaj neispravan, treba da nam se obrati a lice zaduženo za rešavanje reklamacija će ga uputiti na način rešavanja problema.

Prilikom izjavljivanja reklamacije kupac popunjava izjavu o reklamaciji koju može preuzeti sa našeg sajta.

Uz izjavu o reklamaciji kupac će dostaviti reklamirani proizvod poštom/kurirskom službom na adresu magacina (Bis shop doo, Ul. Unska 4, 34000 Kragujevac).

Nakon slanja proizvoda, dalji postupak nastavlja se u skladu sa članom 56. Zakona o zaštiti potrošača.

Način popunjavanja obrasca za reklamaciju

Izjava o reklamaciji na robu kupljenu preko ugovora na daljinu popunjava se na sledeći način:

- deo **Kupac** : kupac ovde unosi osnovne podatke o sebi – ime i prezime, adresu, kontakt telefon i e-mail adresu
- deo **Ugovor** : odnosi se na robu kupljenu preko ugovora na daljinu u vezi koje kupac ima reklamaciju – Datum isporuke robe je datum kada je kupac primio robu, Datum podnošenja ovog obrasca je datum slanja robe našoj firmi, Broj fiskalnog isečka odnosi se na broj na fiskalnom isečku (kupac može da pošalje fotokopiju fiskalnog isečka), Naziv robe je kratki naziv robe koju kupac vraća
- deo **Razlog reklamacije** : kupac zaokružuje samo jedan razlog reklamacije; ako je istekao period od 14 dana po primanju robe u kome je kupac imao pravo da se predomisli a naručena roba nije ispravna, kupac zaokružuje "roba nesaobrazna u garantnom roku"; ako postoji bilo koji drugi razlog, kupac zaokružuje "drugi razlozi reklamacije"
- deo **Komentar kupca uz reklamaciju** : kratak opis problema, neispravnosti, bilo koji razloga zbog koga kupac reklamira robu
- deo **Zahtev kupca** : kupac zaokružuje samo jedan način na koji želi da se reši reklamacija: popravka (podrazumeva slanje robe na servis), zamena (kupac traži istu robu kao zamenu za neispravnu), vraćanje novca (kupac traži vraćanje novca); u slučaju da se kupac odlučio da se reklamacija reši popravkom, potrebna je njegova izričita saglasnost za to, koju će kupac označiti stavljanjem slova "X" u kvadratić pored rečenice "Kupac daje saglasnost da se reklamacija reši popravkom"
- deo **Primedba prodavca** : ovaj deo popunjava prodavac ili osoba zadužena za obradu reklamacija; s obzirom da se na robu ulaže reklamacija pri kojoj kupac i prodavac nemaju direktan kontakt, kupac je dužan da sačuva dokaz o slanju robe prodavcu; prodavac je dužan da robu pristiglu na reklamaciju zavede u knjigu reklamacija i da kupcu pošalje poštom potvrdu o prijemu na reklamaciju; dalji postupak ide isto kao postupak obrade reklamacija koji važi za robu kupljenju na uobičajen način (kupovina u prodavnici)