

Reklamacije

U slučaju reklamacije, oštećenja prilikom dostave, greške kod prenosa podataka ili nekog drugog nedostatka, molimo Vas da nam javite u roku od tri radna dana (72 sata) od prijema pošiljke. Kupac je dužan uputiti opravdanu reklamaciju putem e-maila na info@dracha.me. Reklamacija treba da sadrži broj narudžbe, broj računa ili vaše korisničko ime, opis reklamacije i sliku proizvoda. Dracha.me će potvrditi prijem prigovora pisanim putem i na osnovu vašeg opisa utvrditi može li se proizvod zamijeniti za novi ili će se za proizvod dobiti povrat novca.

U tom slučaju kupac je dužan je da stari proizvod spakuje i vrati na adresu Poštanski fah 40, Pošta Crne Gore, Orahovačka bb, 81000 Podgorica, Crna Gora; i kada proizvod stigne šaljemo novi proizvod ili vraćamo novac, u zavisnosti od dogovora.

Kad proizvod stigne na skladište, šaljemo Vam obavještenje o povratu novaca ili slanju zamjenskog proizvoda. Povrat novca/zamjena za novi proizvod biće odrađena u roku od 3 dana, a najkasnije 14 dana. U suprotnom kontaktirajte nas e-mailom na info@dracha.me.

Ugovarači će pokušati da sporove koji bi mogli nastati riješe mirnim putem i sporazumom. Spor postoji kada jedna od strana uputi drugoj poruku putem elektronske pošte sa obavještenjem u kojem se ističe da postoji spor u pogledu neke činjenice, izvršenja obaveze, tumačenja odredbe ili neke druge sporne okolnosti. Strane će pristupiti rješavanju spora najkasnije osmog kalendarskog dana od dana prijema pisanog obavještenja o sporu. Ukoliko Ugovarači ne postignu mirno rješenje, za rješavanje spora nadležan je Osnovni sud u Podgorici.

Povrati

Prije kupovine, korisnik/kupac ima mogućnost i obavezu pregledati Opšte uslove korišćenja Dracha.me.

Kupac **nema pravo vratiti kupljene proizvode i tražiti povrat novca** kad mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje započinje uz izričiti prethodni pristanak i uz potvrdu kupca da je upoznat sa činjenicom da će izgubiti pravo na povrat, ako mu usluga bude u potpunosti ispunjena. Shodno Zakonu o zaštiti potrošača, kupac je odgovoran za svako umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onoga koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode i obilježja robe.

U ostalim slučajevima, ukoliko je dobio pogrešan ili oštećen proizvod, vraćeni proizvod mora biti upakovan na adekvatan način koji umanjuje opasnost od njegovog oštećenja tokom transporta. Uz proizvod moraju biti priložena sva dokumenta koja su kupcu predata prilikom isporuke (gotovinski račun, otpremnica i sl.). Dracha d.o.o. će potvrditi prijem pošiljke koja ispunjava uslov za povrat novca ili zamjenu i u roku od 15 dana od prijema urednog artikla. Kupcu će biti vraćen plaćeni iznos uplatom na račun sa kojeg je

uplaćeno ili koji navede u e-mailu. Troškove vraćanja reklamirane robe snosi kupac, osim u slučaju da je proizvod oštećen ili nesaobrazan, ili da je greškom Dracha.me dobio pogrešan proizvod.

Pravo na povrat

Kupac ima pravo na prigovor i povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena,
- isporuka robe pored proizvoda koji ste naručili, dostavljen i fakturisan i proizvod koji niste naručili ili
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu.

Nedostaci za koje Dracha.me ne odgovara:

- Dracha.me ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati,
- Dracha.me smatra da kupcu nedostaci nisu mogli ostati nepoznati, ako su specifikacije proizvoda napisane u opisu proizvoda,
- Dracha.me ne odgovara za nedostatke, ako su nedostaci proizvoda jasno istaknuti i opisani.

Pregled paket proizvoda i vidljivi nedostaci i oštećenja

Kupac je dužan primljeni paket pregledati na uobičajeni način, čim je to po slijedu stvari moguće, a o vidljivim nedostacima obavijestiti Dracha.me u roku od 72 časa, (slanjem e-mail poruke na info@dracha.me, uz navedite detalje i priložene fotografije), u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju po toj osnovi.

Skriveni nedostaci

Ako se nakon prijema proizvoda od strane kupca pokaže da proizvod ima određeni nedostatak, koji se nije mogao utvrditi uobičajenim pregledom proizvoda prilikom preuzimanja proizvoda, već ga je kupac ustanovio po korišćenju proizvoda – kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili sniženje cijene.

Kupac je dužan o tome obavijestiti Dracha.me u roku od 8 dana nakon otkrivanja nedostatka (slanjem e-mail poruke na info@dracha.me, uz navedene detalje i priložene fotografije), računajući od dana kada je nedostatak otkrio, odnosno obavijestio Prodavca.