



## REKLAMACIJE I POVRAT

### Reklamacije

Svi proizvodi su prije predaje dostavljačima detaljno pregledani i u ispravnom stanju isporučeni. Nakon primitka pošiljku obavezno raspakirajte i pregledajte te ako primijetite oštećenja nastala u transportu ili ako sadržaj pošiljke ne odgovara narudžbi, niste dužni preuzeti pošiljku, već ju vratite dostavljaču i odmah nas obavijestite o tome. Dostavljač će nam vratiti oštećenu pošiljku, a vama će biti poslana nova pošiljka, na naš trošak. Pogrešno naručenu robu ne zamjenjujemo. U vašem paketu koji ćete primiti nalazi se račun za robu koju dobivate. U slučaju da ne dobijete račun u skladu s narudžbom ili dobivenom robom:

- napišite pismo s navedenim punim imenom, adresom, brojem telefona, e-mail adresom, koje artikle vraćate (količina, veličina itd), opis zašto vraćate i što želite da učinimo (mijenjati za drugi proizvod, povrat novca itd.).
- vašu pošiljku s pismom vratite na adresu: INpersonalize, vl. Ivona Novaković, Turanj 9, 21000 Kamen. Osigurajte se tako da pošiljku obavezno pošaljete uz potvrdu o primitku pošiljke. Tako ćete biti sigurni da je vaša pošiljka sigurno isporučena i na pravoj adresi. Ako pošaljete paket bez potvrđenog uručjenja, nitko neće biti odgovoran za gubitak ili oštećenje vaše pošiljke. Molimo Vas da svakako prihvatite ovaj savjet!
- INpersonalize, vl. Ivona Novaković garantira da su svi proizvodi kupljeni na našem web shopu ispravni. Ako ste dobili proizvod koji niste naručili ili ste dobili proizvod s greškom informirajte nas o poteškoći. Ako je reklamacija opravdana, kontaktirajte nas najkasnije 7 dana od dana primitka proizvoda, kako bismo se dogovorili oko zamjene oštećenog proizvoda ili povrata novca.

Kupčevo je pravo da vrati proizvod u sljedećim slučajevima:

- dostava proizvoda koji nisu naručeni
- dostava proizvoda koji su oštećeni
- dostava proizvoda koji su oštećeni, a oštećenje je posljedica loše manipulacije prilikom isporuke.

Da bi se ostvarilo pravo na jamstvo potrebno je uz proizvod s greškom priložiti kopiju računa ili narudžbe kojom se potvrđuje kupnja. Reklamacije koje se šalju paketnom distribucijom moraju biti propisno upakirane u kartonsku ambalažu. Sve reklamacije nepropisno zapakirane ili one kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja u transportu neće biti preuzete nego će biti vraćene pošiljatelju o njegovom trošku.

## **NAKNADA ZA PONOVRNO NARUČIVANJE**

Ako zaprimimo vaš povrat robe i zaključimo da je trošak ponovne narudžbe opravdan, kontaktirati ćemo vas putem e-maila i/ili telefona prije nego napravimo bilo što i ponudimo razmjenu. Ako je povrat vraćene robe neopravdan (ne sviđa vam se, gruba pogreška u izgledu), bit ćemo primorani naplatiti vam troškove ponovnog slanja. Napominjemo da vraćena roba mora biti originalno zapakirana.

### **INpersonalize, obrt za trgovinu i usluge, vl. Ivona Novaković**

Turanj 9, 21000 Kamen, HR

OIB: 39888931268, MBS: 97762997

IBAN: HR3023400091160478395 kod Privredne banke Zagreb d.d.