

Povraćaj i zamena

Reklamacije

Ukoliko ste dobili proizvod koji ne odgovara opisu na prodavnici ili ima greške i želite da reklamirate isti, neophodno je da se javite na email podrska@brendly.rs.

U mailu je neophodno da navedete:

- Identifikacioni broj porudžbine, koji ste dobili na email nakon prihvatanja Vaše porudžbine
- Opis problema
- Fotografiju artikla kao prilog

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja reklamacije.

Odustanak od kupovine

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana, bez obaveze navođenja razloga i dodatnih troškova, osim direktnih troškova povraćaja.

Ukoliko želite da odustanete od kupovine neophodno je da popunite **obrazac za odustanak** koji ste dobili na Vaš mail, nakon kreiranja porudžbine i posaljete nam ga.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. **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.

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.