

REKLAMACIJE I PRIGOVORI

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

Planet Zoe d.o.o. djeluje sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, zakonu Republike Hrvatske kojim se štite osnovna prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga. U nastavku su djelovi Zakona koji se odnose na naš web shop i zaštitu kupaca; 'Prodavatelj' je u nastavku teksta planetzoe.hr web shop (tvrtka Planet Zoe d.o.o.), a 'Kupac' bilo koji posjetitelj koji je izvršio narudžbu u navedenom shopu i platio proizvod.

Kvaliteta proizvoda

Prodavatelj jamči kvalitetu proizvoda koje jamči proizvođač proizvoda.

Prigovori kupaca

Sukladno čl. 10 Zakona o zaštiti potrošača, Prodavatelj omogućuje svim Kupcima da svoje prigovore uputi putem pošte na adresu Prodavatelja Fausta Vrančića 12, Velika Gorica, 10410, odnosno putem elektroničke pošte na adresu elektroničke pošte Prodavatelja narudzbe(et)planetzoe(dot)hr, te će Prodavatelj obavijestiti Kupca o zaprimljenom prigovoru. Na sve primjedbe i prigovore Prodavatelj će odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora. Kako bi Prodavatelj sukladno članku 10. stavku 5. Zakona o zaštiti potrošača potvrdio primitak pisanog prigovora, a zatim i na isti odgovorio, Kupac treba navesti točne podatke za primitak istoga.

Odgovornost za materijalne nedostatke

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda sukladno Zakonu o obveznim odnosima (članci 400-422). (Vidi niže u tekstu Reklamacije)

ONLINE RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Sukladno uredbi Europske unije, Planet Zoe sudjeluje u rješavanju potrošačkih sporova za proizvode i usluge kupljene putem interneta, a koje kupci mogu predati online.

Uredba Europske Unije br. 524/2013. o online rješavanju potrošačkih sporova (Online Dispute Resolution platform) primjenjuje se od 09. siječnja 2016.

Sukladno Članku 14. stavku 1. te Uredbe propisana je obveza trgovaca sa sjedištem u Europskoj uniji koji sudjeluju u ugovorima o online prodaji da na lako dostupnom mjestu na svojim internetskim stranicama osiguravaju elektronsku poveznicu s Platformom za ORS. Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS) započela je s radom 15. veljače 2016. godine.

Reklamacije na dostavljene proizvode: KAKO ULOŽITI REKLAMACIJU

Naručeni proizvodi pakirani su tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati pakiranje pošiljke. Ako pakiranje pošiljke ima vidljivih oštećenja/nedostataka, preporučujemo da kupac odbije primitak iste jer postoji mogućnost da je proizvod unutar takvog pakiranja oštećen. Odbijanjem primitka, dostavna služba će pošiljku vratiti pošiljatelju Planet Zoe, uz napomenu da pošiljka sadrži nedostatak.

U slučaju kada je isporučen proizvod koji nije naručen ili ako je riječ o proizvodu s kvalitativnim nedostacima (pomiješani arci, ispušteni arci, neotisnute stranice) kupac ima pravo na zamjenu proizvoda. Proizvod zajedno s izvornim računom treba vratiti neoštećen u originalnom pakiranju i u neizmijenjenoj količini zajedno s pisanom reklamacijom koja mora sadržavati razlog za zamjenu u roku od 14 dana od dana primitka. U suprotnom nećemo moći prihvatiti povrat. Troškove zamjene snosi Planet Zoe.

Reklamacije vezane za nedostatke proizvoda te svi ostali prigovori mogu se izjaviti u usmenoj ili pismenoj formi putem:

- telefona: 01/6260-289 radnim danima od 9 do 15 sati
- e-mail adrese: narudzbe(et)planetzoe(dot)hr
- pošte na adresu: Planet Zoe d.o.o., F. Vrančića 12, 10410 Velika Gorica.

U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se i Jednostrani raskid Ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjena proizvoda. Ako se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza. Prikup reklamirane oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe Planet Zoe vrši o svom trošku. Ako se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije trošak zamjene proizvoda s novim u cijelosti snosi Planet Zoe.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen (proizvod mora biti nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predočen originalan račun i jamstvo, ukoliko postoji) proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi. U slučaju da se vještačenjem utvrdi opravdanost reklamacije, sav trošak zamjene proizvoda snosi Planet Zoe, a u slučaju neopravdane reklamacije trošak će snositi kupac.