Podaci firme

Ime firme: APOTEKARSKA USTANOVA HYGIA

Adresa: 28.novembra 40

Delatnost: farmaceutska-apoteka

Šifra delatnosti: 4773

Matični broj: 07935978

Pib: 101785139

Veb-sajt: www.hygiapharm.com

Telefon: 020/332-650

Email: contact@hygiapharm.com

Izjava o konverziji

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu. Hvala Vam na razumevanju.

Kontakt podaci

Adresa: 28.novembra 40, Novi Pazar, Srbija

Telefon: 020/332-650

Email: contact@hygiapharm.com

Dostava robe

Isporuka robe – AU HYGIA

Mesto isporuke poručene robe mora se nalaziti na teritoriji Republike Srbije.
Isporuku proizvoda poručenih na sajtu AU HYGIA vrši kurirska služba AKS EXPRESS

KURIRA d.o.o. – DAILY EXPRESS doo, na teritoriji Republike Srbije, radnim danima u periodu od 8 do 15:30h, na adresu primaoca pošiljke.

Nakon obrade porudžbine, na vašu e-mail adresu stići će obaveštenje o statusu porudžbine.

Rok isporuke
Po Zakonu o zaštiti potrošača, član 32 – Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija izvrši isporuku robe.
Okvirni rok isporuke je do 3 radna dana.
Rok isporuke može biti i duži od navedenog (3 radna dana), u vanrednim slučajevima poput velikih gužvi, pandemija, neprohodnosti puteva u slučaju vremenskih nepogoda i sl.
Kurirska služba je u obavezi da isporuku vrši što efikasnije u skladu sa svojim mogućnostima i poslovnim kapacitetima.

Preuzimanje pošiljke od strane kupca
Kurirska služba AKS EXPRESS KURIRA d.o.o. – DAILY EXPRESS doo isporučuje pošiljke u periodu od 8 do 17h. Potrebno je da u tom periodu budete dostupni na broju telefona navedenom prilikom kreiranja porudžbine i da na adresi bude osoba koja može preuzeti pošiljku. Kurir svaku pošiljku pokušava da uruči u dva navrata. Ukoliko niste na adresi prilikom prvog pokušaja dostave, kurir će Vas pozvati kako biste dogovorili novi termin isporuke. Ukoliko Vas ni drugog puta ne pronađe na adresi, pošiljka nam se vraća.

Prilikom preuzimanja pošiljke preporučuje se da vizuelno pregledate paket. Ukoliko primetite da je paket značajno oštećen i posumnjate da je i proizvod oštećen, odbijte prijem pošiljke i odmah nas obavestite putem e-maila na adresu contact@hygiapharm.com ili pozivom na broj +38162226766

Politika reklamacija

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

Na osnovu člana 56. u vezi sa čl. 52. i 54. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: Zakon), a u vezi sa odredbama Zakona o trgovini i Zakona o privrednim društvima, direktor privrednog društva AU HYGIA iz Novog Pazara,dana 01.12.2025. godine donosi:

PRAVILNIK O USLOVIMA I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA POTROŠAČA

I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom uređuju se uslovi i način rešavanja reklamacija potrošača kod privrednog društva AU HYGIA (dalje: Prodavac), radi ostvarivanja prava potrošača na saobraznost prodate i

isporučene robe ugovoru, prava po osnovu izjavljene garancije i garantnog lista, i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, kao i druga pitanja od značaja za rešavanje reklamacija i zaštitu potrošača.

Značenje izraza

Član 2

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sledeća značenja:

– "potrošač" je fizičko lice koje pribavlja robu koju prodaje Prodavac, u svrhe koje nisu namenjene potrošačevoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva;

– "roba" je telesna pokretna stvar koja je namenjena za prodaju potrošačima, koju Prodavac stavlja u promet u okviru svoje poslovne delatnosti, osim stvari koja je prodata u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona;

– "ovlašćeno lice Prodavca" je poslovođa, odnosno zamenik poslovođe u prodajnom objektu, smenovođa ili prodavac u prodajnom objektu koga ovlasti poslovođa, odnosno zamenik poslovođe, odnosno prodavac u prodajnom objektu u kojem organizacijom poslova i sistematizacijom radnih mesta nije utvrđeno radno mesto poslovođe, odnosno zamenika poslovođe.

Primena u skladu sa zakonima i drugim propisima

Član 3

Ovaj pravilnik primenjuje se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim kasama i drugih važećih zakona i drugih propisa kojima se uređuje reklamacija, zaštita potrošača, trgovina i evidentiranje prometa.

II. POSEBNA PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA I PRODAVCA

Pakovanje i prepakivanje robe

Član 4

Pakovanje i prepakivanje robe čini se na način kojim se obezbeđuje očuvanje saobraznosti, zdravstvene,tehnicke i higijenske ispravnosti, bezbednosti i kvaliteta robe.

Potrošaču se roba ima propisno upakovati. Ako se na zahtev potrošača roba posebno pakuje, pakovanje se ne naplacuje.

Izložbeni primerak i roba sa nedostatkom

Član 5

Ako je proizvod u prodaji, a služi kao izložbeni primerak, na takvoj robi mora da stoji naznaka “uzorak” ili “nije za prodaju”. Ako se prodaje roba sa nedostatkom, ta roba mora fizički biti odvojena od ostale robe sa vidljivim nazivom “roba sa nedostatkom”.

Deklaracija i uputstvo za upotrebu i održavanje proizvoda

Član 6

U skladu sa dobrom poslovnom praksom i principom ostvarivanja najboljeg interesa potrošača, Prodavac prilikom prodaje robe preporučuje potrošaču da se pridržava deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje proizvoda, kako bi se mogla iskazati svojstva koja roba ima za redovnu ili naročitu upotrebu, u skladu sa deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu i održavanje proizvoda.

Obaveštavanje potrošača o pravima u vezi sa reklamacijom

Član 7

Potrošač ima pravo da se lično u prodajnom objektu ili upitom preko elektronske pošte Prodavca obavesti o svojim pravima u vezi sa reklamacijom. Adresu elektronske pošte za kontakt koja glasi: contact@hygiapharm.com. Prodavac objavljuje na svojoj internet stranici i čini dostupnom potrošačima na drugi način.

Prodavac obaveštava potrošača na valjan način o obimu, uslovima, roku i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i o ostalim podacima s tim u vezi, odredbama zakona koje se odnose na reklamaciju i ovom pravilniku.

Prodavac na prodajnom mestu ima vidno istaknuto obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

III. IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE I EVIDENCIJA O PRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

Roba za koju se može izjaviti reklamacija

Član 8

Reklamacija se može izjaviti za svu robu u prodajnom objektu.

Roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama podleže reklamaciji.

Reklamaciji zbog nedostataka ne podleže roba koja se prodaje sa oznakom “roba sa nedostatkom”.

Mesto i način izjavljivanja reklamacije i uslovi za reklamaciju

Član 9

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da kao dokaz o kupovini dostavi na uvid račun ili fiskalni račun, kopiju računa ili fiskalnog računa, slip, administrativnu zabranu, odnosno izvod iz poslovne banke u kojoj ima otvoren tekući račun kao dokaz da je plaćanje izvršeno platnom karticom ili čekom u korist Prodavca ili drugi dokument koji je valjan dokaz o kupovini, u papirnom ili elektronskom obliku, odnosno u obliku u kome ga poseduje.

Nakon izjavljivanja reklamacije zaposleni kod potrosaca sacinjavaju zapisnik o reklamaciji i ako je reklamacija opravdana preuzimaju reklamirani artikal.

Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Evidencija o primljenim reklamacijama

Član 10

Prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je 2 godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prodavac potrošaču izdaje pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrđuje prijem reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Pisana potvrda iz stava 2. ovog člana se popunjava u tri primerka, i to jedan primerak za prodajni objekat, jedan primerak za potrošača i jedan primerak za Komisiju za reklamacije, ako ova komisija bude rešavala reklamaciju.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se na obrascu koji sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, saglasnost potrošača za produžavanje roka i napomene.

Lice koje je kod Prodavca zaduženo za upis podataka u evidenciju o primljenim reklamacijama upisuje u ovu evidenciju i obrađuje one podatke o ličnosti podnosioca reklamacije koji su neophodni za ostvarenje svrhe upisa u ovu evidenciju i reklamacije, i to ime i prezime i kontakt detalje podnosioca. Lice zaduženo za upis podataka u ovu evidenciju prethodno, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, obaveštava podnosioca o obradi tih podataka i pribavlja punovažan pristanak za obradu ovih podataka u svrhu reklamacije. Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti i punovažan pristanak za obradu konstatuju se u napomenama u evidenciji o primljenim reklamacijama.

Obrazac evidencije o primljenim reklamacijama je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo (Prilog 1).

IV. REŠAVANJE REKLAMACIJA

Odgovor na reklamaciju

Član 11

Prodavac bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovara potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor Prodavca na reklamaciju potrošača 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 30 dana od dana podnošenja reklamacije.

Rešavanje reklamacije od strane ovlašćenog lica Prodavca

Član 12

O reklamaciji rešava ovlašćeno lice Prodavca.

Ovlašćeno lice Prodavca ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Kada ovlašćeno lice Prodavca utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Kada rešavanje reklamacije nije bilo moguće odmah, ovlašćeno lice Prodavca obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

Rešavanje reklamacije od strane Komisije za reklamacije

Član 13

Ako ovlašćeno lice Prodavca ne može da utvrdi opravdanost reklamacije i postupi po njoj, on reklamaciju bez odlaganja prosleđuje na rešavanje Komisiji za reklamacije, koju čine tri člana koje imenuje direktor Prodavca.

Ovlašćeno lice dostavlja Komisiji za reklamacije: reklamaciju, račun ili drugi dokaz o kupovini u skladu sa članom 9. stav 2. ovog pravilnika, pisanu potvrdu o prijemu reklamacije i robu koja je predmet reklamacije, kao i drugu odgovarajuću dokumentaciju koja je potrebna za rešavanje reklamacije.

Komisija za reklamacije ispituje reklamaciju, pregleda robu koja je predmet reklamacije i daje odgovor na reklamaciju.

Za potrebe donošenja odluke o reklamaciji, Komisija za reklamacije pribavlja stručni nalaz i mišljenje o robi koja je predmet reklamacije od akreditovanog tela sa kojim Prodavac ima zaključen ugovor, osim kada zbog posebno opravdanih okolnosti pribavljanje stručnog nalaza i mišljenja nije neophodno ili izvodljivo.

Kada Komisija za reklamacije utvrdi da je reklamacija izjavljena u roku i da je opravdana, prihvata reklamaciju, izjašnjava se o zahtevu potrošača i daje mu konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije, i o tome ga obaveštava dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

Prihvatanje reklamacije

Član 14

U slučaju prihvatanja reklamacije, a saglasno uslovima propisanim Zakonom, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije potrošaču može dati predlog za:

– otklanjanje nedostatka robe;

– zamenu robe sa nedostatkom za novu robu, odnosno robu odgovarajuće marke (modela, tipa) ili sličnu robu;

– umanjenje, odnosno korekciju cene robe;

– raskid ugovora i povraćaj novčanog iznosa plaćenog za tu robu.

Postupanje u slučaju kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije

Član 15

Kada potrošač odbije predlog rešavanja reklamacije, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije će, u skladu sa zakonom i drugim propisom, opštim aktima, dobrom poslovnom praksom i načelom savesnosti i poštenja, nastojati da sa potrošačem pronađe najbolji način rešavanja reklamacije.

Neprihvatanje reklamacije

Član 16

Kada ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije utvrdi da je protekao rok za reklamaciju ili da reklamacija nije opravdana, o tome obaveštava potrošača dostavljanjem pisanog odgovora na reklamaciju u kome se jasno navode razlozi neprihvatanja reklamacije i usmenim obaveštavanjem o odgovoru.

Potrošaču se dostavlja i roba koja je bila predmet reklamacije.

Ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije ovlašćeni su da ne prihvate reklamaciju potrošača kada utvrde da je nedostatak na robi nastao krivicom potrošača, uključujući nastanak nedostatka usled nepridržavanja zahteva iz deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje.

Nemogućnost potrošača da dostavi Prodavcu ambalažu robe ne može biti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ako potrošač nakon kontakta telefonom ili elektronskom poštom ili ličnog kontakta u roku od pet radnih dana odbije da primi robu za koju reklamacija nije prihvaćena, ovlašćeno lice Prodavca, odnosno Komisija za reklamacije će preporučenom poštom dostaviti robu na kućnu adresu potrošača.

Ispunjenje zahteva i produženje roka

Član 17

Prodavac postupa u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Troškovi reklamacije

Član 18

Troškove koji nastanu po osnovu reklamacije snosi Prodavac.

Dostavljanje rešenih reklamacija nadležnoj službi

Član 19

Rešene reklamacije dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima i drugom pripadajućom dokumentacijom prodajnom objektu i službi zaduženoj za knjigovodstvo i računovodstvo.

V. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Objavljivanje i dostavljanje ovog pravilnika

Član 20

Ovaj pravilnik, kao i njegove izmene i dopune objavljuju se na internet stranici Prodavca i dostavljaju u sve prodajne objekte Prodavca.

Prestanak važenja prethodnog pravilnika

Član 21

Pre ovog pravilnika nije postojao prethodni pravilnik.

Zaštita privatnosti korisnika

U ime AU HYGIA (contact@hygiapharm.com) obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalititne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni u AU HYGIA odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti

Povraćaj sredstava

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, AU HYGIA je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja

Plaćanje

Naša kompanija, AU HYGIA, nudi različite opcije za plaćanje kako biste mogli da izvršite svoju porudžbinu na jednostavan i bezbedan način. Evo nekoliko načina plaćanja koje podržavamo:

1. Plaćanje pouzećem: Omogućavamo vam da izvršite plaćanje gotovinom prilikom preuzimanja pošiljke. Kuriru koji dostavlja robu možete platiti iznos porudžbine u gotovini. Ova opcija je pogodna ukoliko vam više odgovara plaćanje po isporuci.
2. Plaćanje karticom: Prihvatamo sve glavne kreditne i debitne kartice, uključujući Visa, MasterCard, Maestro. Prilikom odabira ove opcije, bićete preusmereni na sigurnu plaćačku platformu gde možete uneti podatke svoje kartice i završiti transakciju. Vaše kartične informacije se ne čuvaju na našem serveru radi zaštite vaše privatnosti.
3. Plaćanje putem elektronskog transfera: Ukoliko preferirate plaćanje putem elektronskog transfera, možete izvršiti uplatu koristeći svoj bankovni račun ili mobilno bankarstvo. Prilikom završetka porudžbine, dobićete informacije o našem računu kako biste mogli izvršiti transfer. Nakon što evidentiramo uplatu, vaša porudžbina će biti procesuirana i spremna za isporuku.

Napomena: Molimo vas da imate u vidu da se roba isporučuje tek nakon uspešne verifikacije plaćanja. U slučaju bilo kakvih pitanja ili nedoumica u vezi sa plaćanjem, možete nas kontaktirati putem e-maila na adresu contact@hygiapharm.com ili telefonom na broj +38162226766. Naš tim će vam rado pružiti dodatne informacije i podršku.

Vaša sigurnost i zadovoljstvo su nam od najveće važnosti, stoga se trudimo da vam omogućimo različite opcije plaćanja kako biste mogli da odaberete onu koja vam najviše odgovara. Zahvaljujemo vam na poverenju koje nam ukazujete prilikom kupovine kod AU HYGIA.

Obaveštenje o obavezi u učestvovanju vansudskog rešavanja potrošačkih sporova

Privredno društvo AU HYGIA , ovim obaveštava Potrošače da smo kao prodavci prema Zakonu o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 88/2021) obavezni da učestvujemo u vansudskom rešavanju potrošačkih sporova pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. ukoliko Potrošač podnese predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora neposredno, preko pošte ili elektronskim putem Ministarstvu nadležnom za poslove zaštite potrošača.

Nakon prijema predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača ga prosledjuje telu koje po mestu obavljanja vansudskog rešavanja potrošačkog spora najbbliže mestu prebivališta potrošača ili telu za koje Ministarstvo proceni da će postupak vansudskog rešavanja spora rešiti na najefikasniji i najcelishodniji način, imajući u vidu predlog potrošača (npr. vodjenje postupka elektronskim putem, izbor tela najbližeg boravištu potrošača i sl.)

Politika refundiranja i vraćanja

Poštovani kupci,

Obaveštavamo Vas da se prema Zakonu o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014) kupovina preko naše prodajne internet stranice www.hygiapharm.com smatra prodajom na daljinu.

Zakon za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje proizvod kupuje radi namirenja svojih individualnih potreba, a ne radi obavljanja profesionalne delatnosti), da odustane od kupovine u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat. Prilikom odustanka kupac može, ali ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje.

Obrazac/Izjava o odustanku od kupovine proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

U slučaju odustaka od kupovine, potrošač ima pravo na povraćaj novca ili na zamenu za drugi proizvod. Cena se kupcu vraća po prijemu proizvoda, a u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku.

Potrošač 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. Trgovac ima pravo da uskrati vraćanje cene ukoliko utvrdi da roba nije vraćena u stanju u kome je isporučena a usled potrošačevog neadekvatnog rukovanja istom.

Kao kupac ne snosite troškove koji nastaju odustankom od kupovine, osim troškova poštarine koji proisteknu slanjem robe na našu adresu. Sa naše strane se obavezujemo da ćemo, odmah po prijemu robe koja se vraća po osnovu odustanka od kupovine, izvršiti povraćaj sredstava koja su uplaćena za vraćenu robu ili poslati artikal koji želite za zamenu.

Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Po isteku roka od 14 dana od dana kada je poslao odustanak, proizvod se više ne moze vratiti.

Prilikom povraćaja robe kupac je u obavezi da priloži račun/otpremnicu.

Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu kupovine, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku, a nakon prijema proizvoda.