

# Obrazac za jednostrani raskid ugovora i povrat proizvoda

Ispunite obrazac, potpišite ga i priložite uz proizvod koji vraćate. Razlog povrata nije obvezno navesti.

## PRIMATELJ IZJAVE

Mercato Virtuale SG d.o.o., Ulica kralja Tomislava 4, 35435 Stara Gradiška, Hrvatska ·  
E-pošta: reklamacije.hr@bosco-shop.com

Ovim putem obavještavam da jednostrano raskidam ugovor o kupnji niže navedenog proizvoda.

### NAZIV PROIZVODA

### BROJ RAČUNA / BROJ NARUDŽBE

### DATUM NARUDŽBE

### DATUM PRIMITKA PROIZVODA

### IME I PREZIME KUPCA

### ADRESA KUPCA ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto

### BROJ TELEFONA

### E-ADRESA

### IBAN KUPCA ispuniti ako je potreban povrat na bankovni račun

### MJESTO I DATUM

### POTPIS KUPCA

## VAŽNO

Uz ispunjeni obrazac priložite račun i proizvod koji vraćate.

## 1 Prigovor na isporuku ili proizvod

Ako je proizvod oštećen tijekom dostave ili se ne podudara s vašom narudžbom, molimo vas da nas — radi brže obrade — obavijestite čim prije, po mogućnosti u roku od 48 sati od preuzimanja pošiljke.

Pošaljite nam e-poruku s fotografijama paketa (uključujući vidljivu adresnu naljepnicu) te oštećenog ili pogrešno isporučenog proizvoda na adresu reklamacije.hr@bosco-shop.com.

### **VAŠA ZAKONSKA PRAVA OSTAJU NETAKNUTA**

Rok od 48 sati služi samo za bržu provjeru kod dostavne službe i ne ograničava vaša zakonska prava u slučaju neispravnog proizvoda, nesukladnosti robe ili materijalnog nedostatka.

Na pisani prigovor potrošača odgovorit ćemo pisanim putem najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

## 2 Odustanak od kupnje i povrat proizvoda

Potrošač ima pravo, bez navođenja razloga, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen na daljinu u roku od 14 dana. Kod kupnje robe rok počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi koju je potrošač odredio (a koja nije prijevoznik) roba predana u posjed.

Ako je jednom narudžbom naručeno više proizvoda koji se isporučuju odvojeno, rok od 14 dana počinje teći od dana primitka zadnjeg proizvoda ili zadnje pošiljke.

### Kako ostvariti pravo na raskid

Dovoljno je da nam prije isteka roka pošaljete jasnu izjavu o raskidu ugovora — primjerice e-poštom, poštom ili korištenjem obrasca s prve stranice ovog dokumenta.

### Stanje vraćenog proizvoda

Proizvod ne smije biti korišten više nego što je potrebno za utvrđivanje njegove prirode, obilježja i funkcionalnosti. Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom izvan toga okvira. Molimo vas da proizvod, kada je to moguće, vratite u originalnom pakiranju, zajedno sa svom pripadajućom opremom, uputama i dokumentacijom.

### Rok i način slanja

Nakon što nas obavijestite o raskidu ugovora, robu trebate vratiti bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nas obavijestili o odluci o raskidu. Smatra se da je roba vraćena na vrijeme ako je poslana prije isteka tog roka. Preporučujemo slanje putem GLS-a ili druge dostavne službe koja omogućuje praćenje pošiljke.

#### **PRIJE SLANJA PROVJERITE**

Provjerite jeste li proizvod kupili na našoj internetskoj stranici. Potrošač snosi izravne troškove povrata robe. Ne prihvaćamo pošiljke s otkupninom.

## 3 Povrat novca

Ako potrošač pravodobno iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora, vratit ćemo sva plaćanja koja smo primili na temelju tog ugovora, uključujući trošak najjeftinije standardne dostave koju smo ponudili, bez nepotrebnog odgađanja — a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada zaprimimo obavijest o raskidu ugovora.

Povrat ćemo izvršiti istim sredstvom plaćanja kojim je potrošač izvršio uplatu, osim ako potrošač izričito pristane na drugo sredstvo plaćanja i pod uvjetom da zbog takvog povrata ne snosi dodatne troškove.

Kod kupoprodaje robe možemo odgoditi povrat plaćenog iznosa dok robu ne zaprimimo natrag ili dok nam potrošač ne dostavi dokaz da je robu poslao natrag — ovisno o tome što nastupi ranije.

Ako se vraća samo dio narudžbe, iznos povrata obračunava se razmjerno vraćenim proizvodima i okolnostima konkretne narudžbe, uz poštovanje važećih propisa.

### **ZAMJENA UMJESTO POVRATA NOVCA**

Ako potrošač zatraži zamjenu proizvoda, zamjenski proizvod šaljemo nakon primitka i obrade vraćene robe, ovisno o dostupnosti proizvoda. Vrijeme dostave zamjenskog proizvoda može varirati ovisno o lokaciji kupca i dostavnoj službi.

## 4

## Kada je pravo na raskid isključeno ili ograničeno

Pravo na jednostrani raskid ne može se isključiti samo zato što je proizvod kupljen na sniženju, rasprodaji ili označen kao poklon. Iznimke se primjenjuju samo u slučajevima propisanim zakonom, osobito za:

- robu izrađenu po specifikaciji potrošača ili jasno prilagođenu potrošaču;
- lako pokvarljivu robu ili robu kojoj brzo istječe rok uporabe;
- zapečaćenu robu koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je otpečaćena nakon dostave (npr. donje rublje, kupaći kostimi, pidžame i određeni higijenski proizvodi);
- robu koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima;
- zapečaćene audiosnimke, videosnimke ili računalne programe otpečaćene nakon isporuke;
- digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču, ako je isporuka započela uz izričit pristanak potrošača i potvrdu da gubi pravo na raskid.

### KOMPLETI I PROMOTIVNI POKLON

Kod kompleta ili setova povrat je pravilan ako se vrati kompletan sadržaj seta. Ako je uz narudžbu isporučen promotivni poklon uvjetovan kupnjom, pri povratu je potrebno vratiti i taj poklon; u protivnom iznos povrata može biti umanjen za njegovu vrijednost, ako je to prethodno jasno navedeno u uvjetima promocije.

## 5 Neispravan proizvod i zakonska prava potrošača

Ako je proizvod neispravan, oštećen ili nije sukladan ugovoru, potrošač ima prava iz zakonske odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke odnosno nesukladnost robe. Ta prava postoje neovisno o eventualnom komercijalnom jamstvu proizvođača ili prodavatelja.

U slučaju opravdanog zahtjeva potrošač u prvom redu može zahtijevati popravak ili zamjenu proizvoda — besplatno, u razumnom roku i bez znatnih neugodnosti. Ako popravak ili zamjena nisu mogući, nisu izvršeni u razumnom roku ili bi predstavljali znatnu neugodnost, potrošač može imati pravo na razmjerno sniženje cijene ili raskid ugovora, sukladno važećim propisima.

### **TROŠKOVI KOD OPRAVDANOG ZAHTJEVA**

Ako se proizvod vraća zbog neispravnosti ili nesukladnosti, a zahtjev je opravdan, troškove preuzimanja odnosno povrata proizvoda radi popravka ili zamjene snosi prodavatelj.

## 6

## Komercijalno jamstvo

---

Komercijalno jamstvo vrijedi samo ako je dano za određeni proizvod i pod uvjetima navedenima u jamstvenoj izjavi. Komercijalno jamstvo ne isključuje niti umanjuje zakonska prava potrošača koja potrošač ima prema prodavatelju.

Jamstvo u pravilu ne pokriva fizička oštećenja nastala krivnjom kupca, oštećenja nastala nepravilnom ili nepažljivom uporabom te uobičajeno trošenje proizvoda, osim ako je drukčije navedeno u jamstvenim uvjetima.

**7**

## Adresa za povrat i kontakt

### ADRESA ZA POVRAT PROIZVODA

**Mercato Virtuale SG d.o.o.**

Ulica kralja Tomislava 4

35435 Stara Gradiška, Hrvatska

Dostavna služba: GLS

### KONTAKT

Prigovori i povrat / Opća e-pošta:

**reklamacije.hr@bosco-shop.com**

Korisnička služba:

**+385 98 9746 576**