

U cilju zaštite položaja potrošača ovim Opštim uslovima poslovanja uređuju se prava i obaveze potrošača, instrumenti i načini zaštite prava potrošača, informisanje i unapređenje znanja potrošača o njihovim pravima i načinima zaštite prava i druga pitanja od značaja za položaj i zaštitu potrošača.

## **OPŠTI USLOVA POSLOVANJA**

### **PROCEDURA ZA POVRAT ROBE**

Kupovina na daljinu je situaciona i individualna, pa se mogu dogoditi slučajevi gde će kupac tražiti od nas da se kupljena roba vrati iz više razloga. Zakon krajnjem potrošaču to omogućava u određenom roku. Nakon utvrđivanja da je roba vraćena u istom stanju kako je i poslata tj. prodana (neoštećena i ispravna i roba i ambalaža), vrši se povrat novca kupcu ili zamena uz doplatu za neki drugi artikal.

- **Kupac robu može da vrati samo u sledećim slučajevima :**  
UZ FISKALNI RAČUN I OBRAZAC O ODUSTANKU OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU.
- 1. Krajnji kupac zakonski može vratiti robu u roku od 14 dana od preuzimanja proizvoda, slanjem robe kurirskom službom. U tom slučaju se obračunavaju i radni i neradni dani.
- 2. Proizvod koji se vraća mora biti ne otpakovan i uz proizvod mora biti priložen fiskalni račun kao i popunjen obrazac o odustanku od ugovora zaključenog na daljinu.
- 3. Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se Biostile saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.
- 4. Kupac je isključivo odgovoran za umanjenju 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.
- 5. Ukoliko je greškom Biostila fakturisana roba koju kupac nije poručio, rok za započinjanje procedure povraćaja robe je 24h od trenutka prijema robe, ne uključujući neradne dane.
- 6. Ukoliko je proizvod poslat greškom, proizvod koji se vraća mora biti ne otpakovan i uz proizvod mora biti priložen fiskalni račun kao i popunjen obrazac obrazac o odustanku od ugovora zaključenog na daljinu.
- 7. Ukoliko je proizvod poslat greškom troškove vraćanja robe snosi Biostile.
- 8. U gore navedenom roku kupac može tražiti da proizvod zameni za drugi proizvod, uz doplatu, ili da zahteva povrat novca. **Zato je najbolje za kupca da proizvode proverava prilikom prijema od kurira.** Kupac nas o ovom obaveštava pozivom na Call centar 0800 600 7000, slanjem e-maila na [info@biostile.rs](mailto:info@biostile.rs) .

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

**Biostile 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. Po prijemu ovako poslate robe služba reklamacija će utvrditi stanje i ispravnost artikla i ukoliko su ispoštovani napred navedeni kriterijumi odobriti povraćaj novca ili zamenu proizvoda kupcu u skladu sa zakonskim obavezama.**

**OBRAZAC O ODUSTANKU OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU**Podaci o prodavcu:

Naziv: BIOSTILE FOOD SUPPLEMENTS DOO

Adresa : Jurija Gagarina 231 11070 NOVI BEOGRAD

**Adresa za prijem obrazca i proizvoda koji su predmet odustanka od ugovora kurirskom službom:**

**Biostile**  
**Lazarević Golub**  
**Selo Mionica**  
**14242 Mionica**  
**Br tel 062/80-39-009**

Ovim putem izjavljujem da odustajem od ugovora o kupovini, koji sam zaključio/la kupovinom na daljinu, svesna/svestan posledica koje to prouzrokuju.

Podatci o potrošaču	
Ime i prezime :	
Adresa:	
Mesto i poštanski broj:	
Kontakt telefon, e-mail adresa:	
JMBG:	
Broj tekućeg računa za povrat novca	

Podaci o proizvodu		
Datum porudzbine:		
Datum prijema robe:		
Datum popunjavanja obrazca:		
Naziv proizvoda koju sam primio/la:		
Broj fiskalnog računa :		
Razlozi za raskidanje ugovora :		
Želim povraćaj novca (zaokružiti):	<b>Da</b>	<b>Ne</b>
Želim zamenu robe	Umesto:	Za:

- Lični podaci koje dostavljate u ovom obrazcu služe za evidentiranje izmena i prometa u BIOSTILE FOOD SUPPLEMENTS DOO i u druge svrhe se neće koristiti.
- Potpisivanjem ovog obrazca potrošač izjavljuje da je saglasan da mu se cena robe vrati kada roba bude vraćena na adresu za prijem obrazca .Ukoliko se utvrdi da roba nije u ispravnom stanju zbog toga što je potrošač robom neadekvatno i nepravilno rukovao, reklamacija mu se neće uvažiti.

---

 potpis kupca