



Društvo "TAPE NS GROUP DOO" sa ograničenom odgovornošću za nespecijalizovanu trgovinu na veliko Novi Sad, Šumadijska 16 Registrovano kod APR pod brojem BD 9091/2016 • Osnivački kapital upisan 60.000,00 dinara • PIB 109370818 Šifra deletnosti 4690 • Maticni broj 21170143 • Tel/fah+381 21 301 79 79; +381 21 38 28 932

U slučaju da imate bilo kakvu reklamaciju na poručeni proizvod/robu ili pruženu uslugu, budite slobodni da nas kontaktirate. Naš tim će u najkraćem roku obraditi zahtev za reklamaciju i kontaktirati Vas povodom Vaše reklamacije.

Kupcu je, nakon podnete reklamacije, na raspolaganju nekoliko opcija:

1. Pravo kupca na odustanak od ugovora:

Prema Zakonu o zaštiti potrošača ("Sl. Glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 – dr. zakon i 44/2018 – dr. zakon), Kupac ima pravo da odustane od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana od zaključenja Ugovora, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova povraćaja proizvoda/robe.

Kupac svoje gore navedeno zakonsko pravo u konkretnom slučaju može koristiti prilikom kupovine proizvoda/robe putem internet sajta Prodavca: www.tapens.rs.

Ovo svoje pravo Kupac ostvaruje izjavom koju daje na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija (u daljem tekstu: obrazac za odustanak).

Obrazac za odustanak Kupac dostavlja Prodavcu u štampanoj formi zajedno sa proizvodom/robom koju vraća.

Obrazac za odustanak možete preuzeti [ovde](#).

2. Povraćaj kupljenog proizvoda/robe:

Nakon prihvaćene reklamacije od strane Prodavca, Kupac Prodavcu vraća kupljeni proizvod/robu.

Troškove povrata robe snosi Kupac.

U slučaju neispravnog, oštećenog ili pogrešno poslatog proizvoda/robe troškove povrata ili zamene predmetnog proizvoda/robe snosi Prodavac.

Prilikom povraćaja proizvoda/robe kupac je dužan da priloži i dokumentaciju koja mu je data prilikom kupovine proizvoda/robe, tačnije Kupac Prodavcu vrši povrat:

- Proizvoda/robe koju vraća;
- Original račun;
- Obrazac reklamacije (izjava) ili obrazac za odustanak.

Povrat novca nakon uvažene reklamaciju vrši se preko računa u roku od 3 dana.

3. Zamena kupljenog proizvoda/robe:

Nakon odobrene reklamacije proizvoda/robe od strane Prodavca, pored povrata proizvoda/robe, Kupac se može odlučiti za zamenu kupljenog proizvoda/robe.

Kada Prodavac utvrdi da je proizvod/roba vraćen u istom stanju u kakvom je poslat Kupcu (neoštećena i ispravan) vrši se zamena za neki drugi artikal uz korigovanje troškova, manje ili više u odnosu na ukupnu vrednost proizvoda/robe, naravno ukoliko postoji potreba za tim.

Troškove zamene robe snosi Kupac, osim u slučajevima kada Kupac dobije neispravan ili pogrešan artikal.

4. Oštećen proizvod/roba

Kupac je dužan da prilikom prijema proizvoda/robe isti pregleda i ukoliko postoje vidna oštećenja proizvoda/robe i/ili njenog pakovanja isti odbije da primi i o tome odmah obavesti Prodavca putem e-mail adrese: webshop@tapens.rs . Na licu mesta kurir sačinjava zapisnik o navedenom oštećenju i prilaže isti Prodavcu. Takvu pošiljku kurir vraća Prodavcu, te Prodavac Kupcu dostavlja novi neoštećen paket sa proizvodom/robom koju je Kupac poručio.

Ukoliko Kupac primi pošiljku, te nakon otvaranja iste uvidi da je proizvod/roba oštećen prilikom transporta ili ne odgovara poručenom proizvodu/robi, dužan je da u roku od 24h putem e-mail adrese: webshop@tapens.rs obavesti Prodavca i opiše mu konkretan problem.

Prilikom utvrđivanja da je proizvod/roba oštećen prilikom transporta, potrebno je fotografisati oštećenja i fotografije dostaviti na mail adresu: webshop@tapens.rs .

Prodavac će u roku od 8 dana od prijema reklamacije elektronskim putem obavestiti Kupca o prijemu reklamacije i obavestiti ga o daljem postupanju.

Rok za rešavanje reklamacije je 30 dana od prijema zahteva za reklamaciju od strane Prodavca.