

REKLAMACIJSKI ZAPISNIK ON LINE TRGOVINA

Primalac:

"AB-LINE" d.o.o. Sarajevo – Poslovna jedinica "MARELLA"
Kaptol 2, 71 000 Sarajevo
>>Internet trgovina "XYZ-MARELLA FASHION SHOP"<<
t: + 387 61 301 058; m: podrska.online.ba@sportina.ba

Ispunjava reklamacijska služba

BROJ ZAPISNIKA:

DATUM:

Ispunjava kupac (Molimo ispunite VELIKIM ŠTAMPANIM slovima)

IME I PREZIME*

ADRESA*

TELEFON*

E-MAIL*

BROJ RAČUNA I DATUM KUPOVINE*

BROJ NARUDŽBE*

Obavezno priložite fiskalni račun

BREND I ŠIFRA ARTIKLA*

CIJENA*

DETALJNO OPIŠITE PREDMET VAŠE REKLAMACIJE*

Ukoliko grešku nije moguće označiti na temelju navedenih artikala, opišite problem u praznom prostoru niže.



U slučaju opravdane reklamacije kupac se opredijelio za slijedeću opciju (označiti opciju):

- Otklanjanje nedostatka na artiklu o trošku prodavca
 Zamjena kupljenog artikla za novi identičan, bez nedostatka (ako Prodavac isti ima na zalihama)
 Povrat stvarno plaćenog iznosa kupoprodajne cijene, uz obavezu vraćanja artikla prodavcu

Broj tekućeg računa Kupca i naziv banke, na koji će biti izvršen povrat novca*

*U slučaju odobrene reklamacije, povrat novca se vrši bankovnim prijenosom na broj kartice koji ste naveli u ovom obrascu.

MJESTO I DATUM*

POTPIS KUPCA*

***obavezna polja**

Ispunjava reklamacijska služba

OPIS RJEŠENJA:

POTPIS ODGOVORNE OSOBE I DATUM RJEŠAVANJA:

Zaštita ličnih podataka

Kupac je popunjavanjem i slanjem zahtjeva za reklamaciju Online prodavcu potvrdio pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću da je u potpunosti saglasan da se upišu njegovi lični podaci, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH. Firma "AB-LINE" d.o.o. Sarajevo koristit će Vaše osobne podatke samo u svrhu rješavanja prigovora. Ukoliko ne navedete sve potrebne podatke u obrascu za prigovor, postupak reklamacije neće biti moguće provesti. Kupac je svojim potpisom na Reklamacijskom zapisniku potvrdio da je dobrovoljno dao pristanak u vezi reklamacionog postupka i da ovlašćuje Prodavca da može obrađivati date podatke u cilju formiranja evidencije o primljenim reklamacijama, i da neophodne podatke može objaviti samo na zahtjev ovlaštenih lica nadležnih državnih organa, odnosno Prodavac se obavezuje da dobijene i prikupljene podatke neće učiniti dostupnim neovlaštenim licima.

Uputstvo za reklamacije

1. Kupac je dužan pregledati primljenu robu, te ako roba ima određeni nedostatak, obavijestiti Prodavca o istom.
2. Kupac Prodavca obavještava o nedostatku slanjem popunjenog Reklamacijskog zapisnika na e-mail adresu: podrska.online.ba@sportina.ba
3. Kupac je dužan pobiže opisati nedostatak, te ako je moguće priložiti fotografiju na kojoj je vidljiv nedostatak.
4. Prodavac će bez odgode, čim je to prema redovnom toku stvari moguće, Kupcu potvrditi prijem njegove reklamacije (obavijesti o nedostatku).
5. Prodavac će u najkraćem mogućem roku razmotriti svaku obavijest o nedostatku robe koju zaprimi od Kupca. U slučaju potrebe, radi provjere postoji li nedostatak, provjere vrste i prirode nedostatka i vremena kada je nedostatak nastao, Prodavac će od Kupca zatražiti da mu Kupac dostavi artikl radi pregleda istog, te isti preuzeti od Kupca putem kurirske službe **A2B Express Delivery**.
6. Kupac će od Korisničke podrške dobiti informaciju o terminu preuzimanja pošiljke od strane kurirske službe **A2B Express Delivery**.
7. Popunjen reklamacijski zapisnik i originalni fiskalni račun Kupac pakuje zajedno sa artiklom koje želi reklamirati.
8. Zapakovati na način koji spriječava oštećenja proizvoda prilikom transporta (po mogućnosti u originalnu ambalažu)
9. Artikal koji se šalje na reklamaciju mora biti čist, u suprotnom reklamirani artikal neće biti uzet u razmatranje.
10. Na paketu navesti adresu primaoca:

"AB-LINE" d.o.o. Sarajevo – Poslovna jedinica "MARELLA"
Kaptol 2, 71 000 Sarajevo

>> **Internet trgovina "XYZ-MARELLA FASHION SHOP"** <<

i predati paket kurirskoj službi **A2B Express Delivery** u terminu koji Kupac dogovori sa Korisničkom podrškom.

11. Kada Prodavac primi paket, poslat će potvrdu o prijemu pošiljke, na e-mail adresu Kupca.
12. Reklamacijski zapisnik razmatra ovlašteno lice za prijem reklamacije, u skladu sa postupkom rješavanja reklamacija potrošača.
13. Odluka će Kupcu biti dostavljena u roku od (8) osam dana, od datuma prijema reklamacije.

PODRŠKA KUPCIMA

• Za pomoć nas pozovite na: + 387 61 301 058 ili nam pišite na e-mail: podrska.online.ba@sportina.ba

• Od ponedjeljka do petka, **od 9:00 do 17:00 h**
(sa izuzetkom praznika)

Za više informacija pogledajte naše Opće uvjete poslovanja
Internet trgovine "XYZ - MARELLA FASHION SHOP" na:
<https://ba.shop.xyz.fashion/>