PRAVILNIK USLUGE

"GARANCIJA POVRATA NOVCA"

§ 1

Ovim Pravilnikom (u daljnjem tekstu: **Pravilnik**) definisana su pravila povrata proizvoda kupljenih u PEPCO stacionarnim Prodavnicama.

§ 2

Sljedeći izrazi koji se pojavljuju u Pravilniku imaju sljedeće značenje:

a) **Prodavač –** PEPCO B-H d.o.o., Skenderpašina ulica 1, Sarajevo, 71 000, ID broj: 4203144510006, PDV broj: 203144510006, port address: Splitska bb, Livno, 80 101
b) **Prodavnica** – stacionarna prodajna Prodavnica Prodavca koja se nalazi na teritoriji BiH,
c) **Roba** – svi proizvodi kupljeni u Prodavnicama,
d) **Kupac** - svaka fizička osoba, pravna osoba ili organizacijska jedinica bez pravnog subjektiviteta, kojoj je zakonom priznata poslovna sposobnost, koja kupuje Robu u Prodavnici,
e) **Virtualni proizvodi** – specifična skupina Roba koju karakterizira mogućnost korištenja za plaćanje kupovine određene robe ili usluga koje nude subjekti koji prihvaćaju plaćanja korištenjem Virtualnog proizvoda; Virtualni proizvod će posebno uključivati: e-vaučer, mobilnu dopunu, međunarodnu dopunu, PaySafeCard.

§ 3

1. Svaki Kupac ima pravo vratiti Robu u punoj vrijednosti u roku od 30 dana od dana kupovine.
2. Rok od 30 dana računa se od dana koji slijedi nakon dana naznačenog na jednom od sljedećih dokaza o kupovini: fiskalni račun, zamjenski račun, PDV faktura, ispravak PDV fakture - original kojim se potvrđuje kupovina određenog proizvoda.
3. Ako kraj roka za obavljanje aktivnosti pada na dan koji je zakonom priznat kao neradni dan ili u subotu, rok istječe sljedeći dan koji nije neradni dan ili subota. To znači produženje roka povrata od 30 dana, računajući od dana koji slijedi nakon dana navedenog na dokazu o kupovini do prvog dana koji nije praznik, nedjelja ili subota, ako rok za povrat istječe na državni praznik ili subotu.

§ 4

1. Pravo korištenja opcije povrata odnosi se samo na Robu pune vrijednosti koja u trenutku povrata:
   a) nije oštećena i kompletna je,
   b) nema znakove korištenja,
   c) ima sve naljepnice i oznake netaknute (cijena nije precrtana, nije zalijepljena, nije izrezana makazama) i pričvršćene u fabrici i od strane Prodavca,
   d) se nalazi u originalnom i netaknutom fabričkom pakovanju (ako je Roba isporučena u takvom pakovanju).
2. Bez obzira na odredbe § 4 odjeljak 1 sljedeća Roba ne podliježe povratu:
   a) donje rublje za žene i djevojčice pojedinačno pakovano (gaćice, kratke hlače, tange),
   b) donje rublje za muškarce i dječake, pojedinačno pakovano (gaćice, bokserice),
   c) kozmetika, higijenski proizvodi,
   d) kućne hemikalije i sredstva za čišćenje,
   e) sredstva za zaštitu biljaka
   f) proizvodi za kućne ljubimce (hrana, pijesak, kozmetika)
   g) namirnice, piće, voda
   h) virtualni proizvodi.
3. Prodavač također ne dopušta povrat Robe koja je Kupcu prodana po sniženoj cijeni zbog nedostatka ili oštećenja o kojima je Kupac bio obaviješten prije kupovine.
4. Ako je Roba prodana kao komplet, tj. postoji više proizvoda u jednom paketu, Kupac može vratiti samo cijeli paket prema uslovima propisanim ovim Pravilnikom.
5. Povrat je moguć samo uz predočenje originalnog dokaza o kupovini navedenog u § 3 odjeljak 2.
6. Povrat kupljene robe moguće je obaviti samo u prodavnici u kojoj je roba i kupljena.

§ 5

1. Kada Kupac isporuči Robu i potreban dokument naveden u § 3 odjeljak 2, zaposleni Prodavnice će procijeniti ispunjava li Roba uslove za povrat na temelju zahtjeva navedenih u ovom Pravilniku.
2. Ako zaposleni Prodavnice prihvati Robu za povrat:
   a) Kupac zaposlenom vraća danu Robu i originalni dokument o kome je riječ u § 3 odjeljak 2, a zatim
   b) Zaposleni Prodavnice vraća Kupcu protivvrijednost cijene plaćene za Robu, identičnu iznosu na dostavljenom dokazu o kupovini.
3. Ako je na računu ili PDV fakturi navedena druga Roba, Kupcu će se izdati zamjenski račun ili ispravak PDV fakture.
4. Ako Kupac želi zamijeniti Robu pune vrijednosti, a proizvod ispunjava gore navedene uslove i dostupan je u Prodavnici, proizvod se može zamijeniti za drugi s istim indeksom (roba navedena u § 4 odjeljak 2 iznad.
5. Prodavač zadržava pravo ne prihvatiti povrat Robe koja ne zadovoljava gore navedena pravila.

§ 6

1. Povrat novca će trgovac izvršiti u gotovini.

§ 7

1. Pravilnik u ovom tekstu stupa na snagu 25.11.2024. godine.
2. U odnosu na kupovine izvršene prije datuma navedenog u odjeljku 1 gore, Kupac ima pravo slobodno odabrati postupak povrata, bilo na temelju ovog Pravilnika ili na temelju procedure koja je bila na snazi prije dana stupanja na snagu Pravilnika.
3. Ovaj Pravilnik je dostupan na web stranici Prodavca na www.pepco.ba i za pregled u stacionarnoj Prodavnici.
4. O svim promjenama Pravilnika Prodavač će obavijestiti 30 dana unaprijed objavljivanjem odgovarajućih informacija na web stranici www.pepco.ba .

§ 8
Reklamacije Robe s nedostatkom

1. Bez obzira na gore navedene odredbe, Kupci mogu reklamirati neispravnu Robu kupljenu u Prodavnici.
2. Prodavač je odgovoran za nedostatke proizvoda u skladu s poljskim zakonom.
3. Reklamacije robe s nedostatkom moguće je podnijeti na temelju garancije ili odgovornosti za neusklađenost robe s ugovorom.