

ZAHTEV ZA REKLAMACIJU ILI ODUSTANAK OD KUPOVINE

a) OTVORIO SAM PAKET I PROIZVOD JE FIZIČKI OŠTEĆEN / AMBALAŽA U KOJOJ JE STIGAO PAKET JE OŠTEĆENA (TROŠKOVE VRAĆANJA PAKETA SNOSI KURIRSKA SLUŽBA) ROK ISTIČE ZA 24 ČASA

Ukoliko po prijemu paketa, utvrdite da je ambalaža i/ili sadržaj paketa oštećen, molimo Vas da, u roku od 24 časa po prijemu paketa, obavestite kurirsku službu koja Vam je dostavila paket i postupite prema instrukcijama njihovih zaposlenih.

Takođe, molimo Vas da slučaj prijavite i pošiljaocu tj

Herbapharma natural ds doo Niš, na broj telefona 060/0324-888 tj na e-mail reklamacije@snagapriode.com

Poželjno je da reklamacija sadrži fotografije oštećenog paketa /proizvoda.

b) ŽELIM DA VRATIM PROIZVOD - ROK ISTIČE ZA 15 DANA

(TROŠKOVE VRAĆANJA PAKETA SNOSI KUPAC)

Ukoliko niste zadovoljni proizvodom, u roku od 15 dana od dana prijema paketa, proizvod možete vratiti ili zameniti za drugi. Obavezno prijavite reklamaciju preduzeću **Herbapharma natural ds doo Niš**

Neophodno je da vratite kompletan proizvod (neotvoren, sa sigurnosnim povezom i svim pripadajućim elementima kao i kompletnu dokumentaciju sa **fiskalnim računom**, kutijom i zaštitnim elementima) na adresu:

SNAGA PRIRODE-OLYMPIC: Prokuplje; ul. Vuka Karadžića br.6; 18400 Prokuplje,
(paket se komisijski otvara, o čemu se sačinjava zapisnik).

Email adresa za prijem reklamacija je: reklamacije@snagapriode.com

Proizvod mora biti čist, neotvoren i BEZ FIZIČKIH OŠTEĆENJA.

Herbapharma natural ds doo Niš ne prihvata odgovornost za proizvode koji su fizički oštećeni, otvoreni ili kontaminirani nenamenskom i/ili nestručnom

upotrebom.

SNAGA PRIRODE ZIP doo je isporučio deklarisan proizvod, ispitan i odobren od strane Naučnog insituta za javno zdravlje i bezbednost hrane, ne prihvata odgovornost i ne priznaje reklamacije na proizvode kada nisu ispoštovane prethodno navedene instrukcije i u roku od 15 dana, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o reklamacijama, Herbapharma natural ds doo Niš će odgovoriti elektronskom poštom na email kupca.

U paketu ste primili fiskalni račun za kupljene proizvode i isti morate vratiti kako bismo izvršili refundaciju fiskalnog računa.

Navedite broj fiskalnog računa: _____

Razlog reklamacije

DA LI ŽELITE DA PROIZVOD ZAMENITE ZA ISTI ?

Da Ne

DA LI ŽELITE DA PROIZVOD ZAMENITE ZA DRUGI ? (Ukoliko želite navedite naziv proizvoda)

NAVEDITE BROJ TEKUĆEG RAČUNA (Ukoliko reklamacija na proizvod ne može da se reši zamenom na ovaj broj računa će biti uplaćen iznos povraćaja novca, umanjen za troškove dostave):

Saglasan/na sam da se uplata povraćaja na ovoj reklamaciji izvrši na moj tekući račun :

IME I PREZIME:

JMBG:

EMAIL ADRESA KUPCA:

PRAVO NA ODUSTAJANJE OD KUPOVINE

Kupac ima pravo, da u roku od četrnaest (14) dana po prijemu paketa, vrati kupljenu robu. Kupac je dužan da snosi troškove, koji nastaju prilikom vraćanja robe (troškovi dostave). Robu je potrebno, u odgovarajućoj ambalaži poslati na adresu: **Herbapharma natural ds doo Niš: IO PROKUPLJE, V.KARADŽIĆA BR.6 18400 PROKUPLJE**, Srbija. Proizvodi moraju biti nekorisćeni, neoštećeni, u originalnoj ambalaži, sa svim pratećim elementima i dokumentacijom. Mora biti priložen originalni račun sa „Reklamacionim listom“ o količini vraćene robe i transakcijski račun pošiljaoca (broj bankovnog računa, naziv banke, jmbg, potpis kupca i fotokopija očitane lične karte) da bi se mogao izvršiti povraćaj sredstava.

Herbapharma natural ds doo Niš, vraća ukupan iznos **bez troškova dostave** najkasnije u roku od 14 dana od primanja robe. Prodavač nije dužan primiti pošiljku sa otkupninom ili pošiljke koje ne odgovaraju njegovim opštim uslovima poslovanja.

Neželjeni efekti

Naši proizvodi nisu zamena za raznovrsnu i uravnoteženu ishranu. Proizvodi nisu namenjeni za dijagnozu, tretman ili lečenje bilo koje bolesti. U slučaju preosetljivosti na napitak odmah prekinuti primenu proizvoda. Ne preporučuje se korišćenje deci ispod 12 godina, trudnicama i dojiljama, bez konsultacije sa lekarom, kao i osobama alergičnim na neku od komponenti proizvoda.

Pritužbe i sporovi

Herbapharma natural ds doo Niš, poštuje važeće zakonodavstvo o zaštiti potrošača.

Herbapharma natural ds doo Niš je u obavezi da uspostavi efikasan sistem obrade pritužbi. Kupac se može u slučaju pritužbe obratiti ponuđaču telefonom ili preko elektronske pošte. Postupak za predaju pritužbi moguć je preko elektronske pošte reklamaciie@snaaprirode.com ili pismeno na adresu preduzeća. Ponuđač će u roku od pet radnih dana potvrditi, da je primio pritužbu i obavestiti kupca o toku obrade iste. Ponuđač je svestan, da je bitna karakteristika potrošačkog spora, barem što se tiče sudskog postupka, njegov odnos između ekonomske vrednosti zahteva i troškova, koji nastaju kod rešavanja samog spora. To je takođe glavna prepreka, da potrošač ne pokrene spor kod suda. Zato se ponuđač trudi, da po svojim najboljim mogućnostima, sve sporove reši sporazumno.

Izuzimanje odgovornosti

Herbapharma natural ds doo Niš se po svojim najboljim mogućnostima trudi da osigura ažurnost i pravilnost podataka, objavljenih na njegovim stranicama i sajtovima. Uprkos tome može se dogoditi da se njihova dobavljalivost promeni tako brzo, da ponuđač ne uspe ispraviti podatke na internet stranicama i sajtovima. U tom slučaju ponuđač je dužan da obavesti kupca o promenama i omogući mu odustajanje od narudžbine ili zamenu narudžbine.

Herbapharma natural ds doo Niš ne odgovara za sadržaj mišljenja o artiklima, koje napišu posetioci internet stranica ili sajtova u komentarima. Ponuđač mišljenja, pregleda i obriše ona koja sadrže uvrede, pretnje ili ona koja sadrže očigledne neistine ili navode na pogrešne zaključke.

Postoji mogućnost da usled tehničkih smetnji ponuđač **propusti da ukloni** određene neprimerene komentare koje napišu posetioci sajtova / intrnet stranica.

Herbapharma natural ds doo Niš ne odgovara za informacije i mišljenjima i ne preuzima nikakvu odgovornost, koja proizilazi iz mišljenja koja dele posetioci sajta i stranica.

Herbapharma natural ds doo Niš se trudi da sve proizvode preko fotografija predstavi što je vernije moguće ali se u potpunosti odriče odgovornosti ukoliko proizvod sa fotografije ima određene razlike u odnosu na stvarni proizvod.

Napomena: Rezultati nakon korišćenja proizvoda mogu da variraju od osobe do osobe.

Tajnost podataka

Prodavac se obavezuje da će čuvati sve lične podatke svojih korisnika.

Oni će biti korišćeni isključivo od strane zaposlenih, u svrhu obrade porudžbine (slanje paketa) i eventualno obaveštavanje kupca o detaljima vezanim za samu porudžbinu. Podaci korisnika ni u kom slučaju neće biti predati trećim licima.

ODGOVOR OVLAŠĆENOG LICA PRODAVCA

· popunjava ovlašćeno lice prodavca:

Predlog rešavanja zahteva-reklamacije:

Zahtev-reklamacija rešena / nije rešena (konstatacija i opis):

Datum:

Potpis ovlašćenog lica prodavca: