



## **REKLAMACIJE IN VRAČILA**

Dobrodošli na naši strani, ki je namenjena vsem vprašanjem in težavam, povezanim z reklamacijami in popravili. Naš cilj je, da bi bilo za vas čim bolj enostavno, če imate kakršnokoli težavo z izdelkom, ki ste ga kupili pri nas. Na tej strani boste našli informacije o postopku reklamacije, načinu vračila izdelkov in možnosti popraviljanja izdelkov. Če imate kakršna koli vprašanja ali potrebujete pomoč, smo vedno na voljo, da vam pomagamo.

## **Odstop od pogodbe**

Odstop od pogodbe velja samo za pogodbe, ki jih s potrošniki sklenejo izključno z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo, kot so v smislu Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) telefon, internet itd. Potrošnik mora odstop od pogodbe pravočasno uveljavljati v 14 dneh po prejemu blaga. Odstopi izven tega obdobja se ne bodo upoštevali, izdelki pa se bodo stranki vrnili na njene stroške. Dodatne informacije glede odstopa od pogodbe najdete v naših splošnih pogojih

## **Poškodovan paket**

Če paketa ali pošiljke še niste prevzeli in je paket vidno poškodovan, zavrnite prevzem pošiljke pri prevozniku ali dobavitelju in opozorite na poškodbo pri prevozu. Po zavrnitvi paketa nas kontaktirajte.

Če ste paket ali pošiljko že prevzeli, npr. ker poškodba ni bila vidna, nas kontaktirajte po naših komunikacijskih kanalih in prijavite poškodbo med pošiljanjem. Takoj, ko bo mogoče, vas bomo kontaktirali za nadaljnjo obdelavo škode. Če je mogoče, naredite fotografije, da dokumentirate škodo.

## **Garancija**

Če v garancijskem obdobju pride do pomanjkljivosti, bo proizvajalec ob izpolnjevanju garancijskih pogojev poskrbel za njihovo brezplačno odpravo. Kupec lahko garancijski zahtevek uveljavlja neposredno pri proizvajalcu izdelka.

Kontaktne podatke proizvajalca lahko najdete na embalaži izdelka, v navodilih ali garancijskem listu. Na naši spletni strani lahko najdete kontaktne podatke pooblaščenih servisov za popravila posameznih izdelkov. Če imate kakršna koli vprašanja, se obrnite na nas.

## **Jamstvo za skladnost blaga, digitalne vsebine in storitve**

Jamstvo za skladnost blaga, digitalne vsebine in storitve je pravno opredeljena pravica kupca, ki jo ima potrošnik v razmerju do prodajalca. Jamstvo iz naslova skladnosti lahko potrošnik uveljavlja pri nakupu katerega koli izdelka, storitve ali digitalne vsebine, če ta ne deluje, nima lastnosti, ki bi jih moral imeti, ali kako drugače ni skladen s pogodbo.

Prodajalec mora kupcu v primeru, da kupec uveljavlja zahtevek iz jamstva, dokazati, da mu je izročil blago, storitev ali digitalno vsebino brez napak. Vendar to ne velja za celotno jamstveno obdobje, temveč le za prvih 12 mesecev od nakupa. Nato se dokazno breme obrne, kar pa pomeni, da mora kupec, če želi uveljavljati pravico iz jamstva, prodajalcu dokazati, da je napaka obstajala ali bila prisotna že ob predaji kupljenega predmeta.

Jamstveni rok je 2 leti.

## **Ali je v vaši pošiljki napačen izdelek?**

Ali je v vaši pošiljki napačen izdelek ali se izdelek razlikuje od opisa izdelka v vašem naročilu? Ali je na dobavnici ali računu naveden drugačen izdelek, kot ste ga prejeli? V tem primeru nas kontaktirajte.

## **V vaši pošiljki manjka eden ali več elementov?**

Najprej preverite, ali so ti predmeti navedeni na dobavnici. Če predmeti niso navedeni na dobavnici, bodo dostavljeni ločeno. Če so predmeti navedeni na dobavnici, še enkrat preverite, ali ste zaradi embalažnega materiala spregledali manjše dele. Če ugotovite, da izdelki manjkajo, preverite, ali je zunanja embalaža poškodovana. Če imate dokaze o poškodbi ali kraji med prevozom, ravnajte, kot je opisano v poglavju o poškodbah med prevozom. Če je mogoče izključiti poškodbe pri prevozu ali krajo, gre morda za nepravilno dostavo. V tem primeru nas kontaktirajte.

## **Imate dodatna vprašanja?**

Podrobnejše informacije o vaših pravicah in postopkih reklamacij in popravil so opisani v naših splošnih pogojih. Za vsa dodatna vprašanja smo vam na voljo preko naše spletne strani, v poslovalnicah T-2 ali preko naše telefonske številke 064 064 064.