POVRAT ROBE I POVRAT SREDSTAVA

**POVRAT KUPLJENOG ARTIKLA – ODUSTANAK I ZAMJENA**

Ukoliko ste primili pošiljku i iz bilo kog razloga želite da odustanete od zaključenja ugovora, za artikle naručene putem TV SHOP CRNA GORA web shopa imate rok, od 14 (četrnaest) dana, regulisan Zakonom o zaštiti potrošača.

Ako ste naručili više artikala rok za jednostrani raskid ugovora se računa od momenta prijema svakog artikla zasebno. U slučaju jednostranog raskida ugovora imate pravo da naručeni artikal zamijenite za drugi ili da Vam novac bude vraćen.

Protekom roka od 14 (četrnaest) dana od datuma prijema pošiljke, potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora.

Da biste ostvarili pravo na vraćanje kupljenog proizvoda, vraćena roba ne smije biti oštećena ili pohabana, ne smije biti korišćena u spoljnim uslovima. Potrošač ima pravo da artikal vrati ali ukoliko je artikal upotrebljavan na način koji nije adekvatan, tj upotreba artikla je prevazilazila ono što je neophodno da bi se ustanovila priroda i karakteristike proizvoda, potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrijednost robe. Roba koja se vraća mora biti vraćena u originalnoj ambalaži, uz priloženu fakturu i popunjen obrazac za jednostrani raskid ugovora.

Obrazac za jednostrani raskid ugovora I pravo na zamjenu možete preuzeti--------------

Izjava o jednostranom raskidu ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu. U slučaju jednostranog raskida ugovora i zamjene artikla Potrošač snosi direktne troškove povrata robe i troškove dostave novog artikla.

Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje nastane u rukovanju robom, osim umanjenja vrijednosti potrebnog za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Kupac će biti obaviješten putem imejla da je TV SHOP primio jednostrani raskid ugovora.

Ukoliko ste se odlučili da izvršite zamjenu ili da odustanete od kupovine, potrebno je da nas obavijestite pozivom na broj 020/ 29-10-10 ili nam pošaljite email na adresu office@tvshop.me kako bi dobili potrebne instrukcije vezano za zamjenu ili povrat sredstava.

Kupljeni proizvod zajedno sa potrebnom dokumentacijom možete poslati putem kurirske službe koju sami odaberete, na adresu ulica Nikšićka 10 . Artikal koji ste naručili putem Web Shop-a ne možete bez prethodnog kontakta i dogovora sa operaterima u Web Shop prodavnici slati na adrese koje su navedene na adresnici. Ukoliko želite da zamijenite model naručen putem TV SHOP  Web Shop-a, zamjenski par će Vam biti poslat u roku od 5 (pet) dana od datuma prijema vraćene robe u TV SHOP CRNA GORA d.o.o. ili će Vam sredstva biti vraćena. Uplaćena sredstva će se uputiti na vraćanje najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od datuma prijema vraćene robe u TV SHOP d.o.o., a konačan rok u kome će sredstva biti vraćena kupcu zavisi isključivo od politike banke preko koje je transakcija izvršena. U slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku od 14 dana (zamjena ili povrat sredstava) potrebno je da kupac pošalje artikal koji vraća bez naznačene otkupnine kod kurirske službe po sopstvenom izboru. U slučaju povrata sredstava TV SHOP CRNA GORA d.o.o vrši povrat sredstava u iznosu naručenog artikla, dok za troškove dostave koje snosi kupac TV SHOP CRNA GORA d.o.o ne vrši povrat sredstava.

Zaista nastojimo da dostava bude bez ikakvih propusta, ali ukoliko se slučajno desi da po prijemu pošiljke ustanovite da isporučena roba ne odgovara naručenoj ili podaci na računu nisu odgovarajući, molimo Vas da nas najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema pošiljke pozovete telefonom na broj 020/29-10-10 ili pošaljete email sa svojim podacima (ime, prezime, telefon) na email adresu office@tvshop.me i opišete nastalu situaciju. U najkraćem roku ćemo Vas obavijestiti o daljem postupanju.

**NAPOMENA:**

Fotografije artikala koje su objavljene na TV SHOP Web Shop-u su date simbolično i u odnosu na njih postoji mogućnost razlike između stvarnog proizvoda i fotografije koje neće uticati na specifikaciju samog proizvoda.

**PRIGOVORI-REKLAMACIJE**

**PRAVILNIK O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA-REKLAMACIJA PUTEM SAJTA**

Član 1 Ovim pravilnikom trgovac uređuje način, uslove i postupak rješavanja prigovora (reklamacije) potrošača zbog nesaobraznosti robe putem sajta www.tvshopcg.me i ovlašćenja, obaveze i odgovornosti trgovca u pogledu ostvarivanja prava potrošača na prigovor.
Član 2 Potrošač, u smislu ovog pravilnika, jeste svaki građanin koji putem interneta na sajtu www.tvshopcg.me kupuje proizvode za lične i porodične potrebe.
Član 3 Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru u roku od dvije godine od dana prelaska rizika na potrošača.
Član 4 Prigovor iz stava podnosi se na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju na sljedeću adresu Podgorica, ulica Nikšićka 10.
Član 5 Prilikom podnošenja ZAHTJEVA ZA PRIGOVOR-REKLAMACIJU potrošač je dužan da:

* Reklamirani proizvod dostavi zajedno sa fakturom, fiskalnim računom ili drugim dokazom o kupovini
* dostavi popunjen reklamacioni list, a koji je moguće preuzeti -----
* u reklamacionom listu navede razloge reklamacije i ponudi rješavanje iste ukoliko je uvažena.

Član 6 Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa.
Član 7 Osnovanost zahtjeva za reklamaciju utvrđuje nadležna komisija. Odgovor na izjavljenu reklamaciju potrošaču će biti poslat u roku od 8 (osam) dana od dana prijema iste.
Član 8 U slučaju osnovanosti prigovora i njegovog prihvatanja od strane trgovca, potrošač ima pravo po sopstvenom izboru na:

* zamjenu kupljenog proizvoda sa nedostatkom za nov ispravan proizvod ili otklanjanje nedostatka na proizvodu
* vraćanje iznosa cijene plaćene prema priloženoj fakturi ili fiskalnom računu u slučaju kada otklanjanje nesaobraznosti nije moguće ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca.

Povrat novca potrošaču koji nema otvoren tekući račun izvršiće se po kurirskoj službi u roku od 7 dana od dana prijema povrata pošiljke.
Član 9 Troškove neophodne da se roba saobrazi ugovoru (troškovi rada, materijala, preuzimanja, i isporuke) plaća trgovac.
Član 10 Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.
Član 11 Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.