

## Prema Zakonu o zaštiti potrošača BiH (Službeni glasnik BiH, br. 25/06)

U cilju zaštite položaja potrošača ovim Opštim uslovima poslovanja uređuju se prava i obaveze potrošača, instrumenti i načini zaštite prava potrošača, informisanje i unapređenje znanja potrošača o njihovim pravima i načinima zaštite prava i druga pitanja od značaja za položaj i zaštitu potrošača.

### OPŠTI USLOVA POSLOVANJA

### PROCEDURA ZA POVRAT ROBE

Kupovina na daljinu je situaciona i individualna, pa se mogu dogoditi slučajevi gdje će kupac tražiti od nas da se kupljena roba vrati iz više razloga. Zakon krajnjem potrošaču to omogućava u određenom roku. Nakon utvrđivanja da je roba vraćena u istom stanju kako je i poslana tj. prodana (neoštećena i ispravna i roba i ambalaža), vrši se povrat novca kupcu ili zamjena uz doplatu za neki drugi artikal.

· **Kupac robu može da vrati samo u sljedećim slučajevima :**

UZ FISKALNI RAČUN I OBRAZAC O ODUSTAJANJU OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU.

1. Krajnji kupac zakonski može vratiti robu u roku od 15 dana od preuzimanja proizvoda, slanjem robe kurirskom službom. U tom slučaju se obračunavaju i radni i neradni dani.
2. Proizvod koji se vraća mora biti neotpakiran i uz proizvod mora biti priložen fiskalni račun kao i popunjen obrazac o odustajanju od ugovora zaključenog na daljinu.
3. Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se Biostile saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavijestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.
4. Kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrijednost robe koja nastane kao posljedica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.
5. Ukoliko je greškom Biostila fakturisana roba koju kupac nije naručio, rok za započinjanje procedure povraćaja robe je 24h od trenutka prijema robe, ne uključujući neradne dane.
6. Ukoliko je proizvod poslat greškom, proizvod koji se vraća mora biti neotpakiran i uz proizvod mora biti priložen fiskalni račun kao i popunjen obrazac o odustajanju od ugovora zaključenog na daljinu.
7. Ukoliko je proizvod poslat greškom troškove vraćanja robe snosi Biostile.
8. U gore navedenom roku kupac može tražiti da proizvod zamijeni za drugi proizvod, uz doplatu, ili da zahtijeva povrat novca. **Zato je najbolje za kupca da proizvode provjerava prilikom prijema od kurira.**  
Kupac nas o ovom obavještava pozivom na 065 215 105 , slanjem e-maila na info@biostile.ba .

**Biostile je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke ukoliko je poslat pogrešan proizvod, a najkasnije u roku od 15 dana od dana kada je primio obrazac za odustajanje.**

**Biostile može da zamakne povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo. Po prijemu ovako poslana roba služba reklamacija će utvrditi stanje i ispravnost artikla i ukoliko su ispoštovani naprijed navedeni kriteriji odobriti povraćaj novca ili zamjenu proizvoda kupcu u skladu sa zakonskim obavezama.**

BIOSTILE FOOD DOO

Adresa: Ratkovac br 17, Prnjavor 78430

e-mail : [info@biostile.ba](mailto:info@biostile.ba)

web adresa: biostile.ba

**OBRAZAC O ODUSTAJANJU OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU**

Podaci o prodavaču:

Naziv: BIOSTILE DOO

Adresa : RATKOVAC BR 17, PRNJAVOR

Adresa za prijem obrasca i proizvoda koji su predmet odustajanja od ugovora  
kurirskom službom:

**BIOSTILE DOO  
RATKOVAC 17  
78430 PRNJAVOR  
Br. Tel. 065 215 105**

Ovim putem izjavljujem da odustajem od ugovora o kupovini, koji sam zaključio/la kupovinom na daljinu, svjesna/svjestan posljedica koje to prouzrokuju.

Podaci o potrošaču	
Ime i prezime :	
Adresa:	
Mjesto i poštanski broj:	
Kontakt telefon, e-mail adresa:	
JMBG:	
Broj tekućeg računa za povrat novca	

Podaci o proizvodu		
Datum narudžbine:		
Datum prijema robe:		
Datum popunjavanja obrasca:		
Naziv proizvoda koji sam primio/la:		
Broj fiskalnog računa :		
Razlozi za raskidanje ugovora :		
Želim povraćaj novca (zaokružiti):	Da	Ne
Želim zamjenu robe	Umjesto:	Za:

- Lični podaci koje dostavljate u ovom obrascu služe za evidentiranje izmjena i prometa u BIOSTILE DOO i u druge svrhe se neće koristiti.
- Potpisivanjem ovog obrasca potrošač izjavljuje da je saglasan da mu se cijena robe vrati kada roba bude vraćena na adresu za prijem obrasca. Ukoliko se utvrdi da roba nije u ispravnom stanju zbog toga što je potrošač robom neadekvatno i nepravilno rukovao, reklamacija mu se neće uvažiti.

\_\_\_\_\_ potpis kupca

BIOSTILE DOO

Adresa: Ratkovac 17, Prnjavor 78430

e-mail : [info@biostile.ba](mailto:info@biostile.ba)

web adresa: biostile.ba