

Reklamacije i prigovori

Nezadovoljni ste proizvodom kojeg ste kupili na našoj stranici? Obratite nam se s povjerenjem i Vašu ćemo reklamaciju riješiti u najkraćem mogućem roku.

Ukoliko ustanovite, da proizvodom koji ste kupili niste iz nekog razloga zadovoljni, molimo vas da nas u roku od 14 dana od datuma primitka proizvoda odnosno primitka zadnjeg proizvoda iz narudžbe kontaktirate i slijedite navedene korake:

Pošaljite nam informacije s brojem narudžbe, brojem računa ili vašim korisničkim imenom i opisom reklamacije e-mailom na prodaja@smit-electronic.hr, kutina@smit-electronic.hr, telefonski na 044680704.

Ovisno o Vašem prigovoru/reklamaciji i konkretno opisanom razlogu nezadovoljstva proizvodom, poslat ćemo Vam informaciju o:

- mogućnosti zamjene proizvoda
- povratu proizvoda
- povratu novca
- servisnoj usluzi u slučaju potrebe popravka proizvoda
- drugim informacijama vezano za vaš prigovor/reklamaciju

U slučajevima zamjene ili povrata proizvoda nakon dogovora s Vama na Vašu adresu šaljemo dostavnu službu koja prikuplja reklamirani proizvod i vraća na naše skladište. Kada proizvod stigne na skladište, šaljemo Vam obavijest o povratu novca/slanju zamjenskog proizvoda. Povrat novca/zamjena za novi proizvod izvršavamo u roku 2-3 dana, a najkasnije u roku 14 dana. U suprotnom nas kontaktirajte telefonski na 044680704 ili e-mailom na prodaja@smitelectronic.hr.

U slučaju da je proizvod potrebno poslati u ovlaštenu servis, poslat ćemo Vam sve podatke ovlaštenog servisa. Troškove prijevoza proizvoda na servis snosi kupac. Kupac preuzima rizik za moguća oštećenja tijekom prijevoza. Slanje proizvoda od servisa do kupca snosi serviser tj. uvoznik.

Ako je ambalaža oštećena nemojte preuzimati proizvod, nego dostavljaču skrenite pažnju na oštećenje ambalaže i zatražite da proizvod vrati ŠMIT ELECTRONIC d.o.o. . Ako kupac ne reklamira oštećenje ambalaže dostavljaču u trenutku preuzimanja proizvoda, smatra se da je preuzeo proizvod s neoštećenom ambalažom. Ukoliko oštećenje na proizvodu utvrdite nakon skidanja ambalaže, sačuvajte originalnu ambalažu i u roku 14 dana od dana primitka robe kontaktirajte ŠMIT ELECTRONIC. Ako ŠMIT ELECTRONIC organizira prijevoz robe radi povrata, potrebno je proizvod zapakirati u originalnu ambalažu kako bi se izbjegla oštećenja na proizvodu. Ako se radi o specifičnoj ambalaži (npr. stiropor i folija) potrebno je učvrstiti dijelove ambalaže radi zaštite proizvoda.

Detalnije pogledajte u Općim uvjetima poslovanja ŠMIT ELECTRONIC u dijelu Uvjeti poslovanja (jednostrani raskid ugovora od strane kupca) koji su vidljivi na Slobodno i dalje naručujte na našoj stranici.

Nadamo se da ćemo na obostrano zadovoljstvo riješiti Vaš prigovor/ reklamaciju.

*Cijena poziva i obračunska jedinica za pozive naplaćuje se po cijeni poziva prema fiksnim mrežama telekomunikacijskog operatera korisnika.

Odredbom Europske komisije br. 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova koja se primjenjuje od 09.01.2016 godine, u pogon je stavljena Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS). Elektronska poveznica (link) na Platformu za ORS - U slučaju neriješenih prigovora potrošači mogu rješavati potrošački spor putem tijela za ARPS sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16) .

Trgovac ŠMIT ELECTRONIC d.o.o. će u slučaju podnošenja prijedloga za mirenje sudjelovati u postupku pred ARPS tijelom: Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Radnička cesta 52/I, 1000 Zagreb, Hrvatska, ili na Službenik za zaštitu osobnih podataka.

Adresa i mjesto rada: Kutina, Metanska 1 Službeni e-pretinac: kutina@smit-electronic.hr