

Reklamacije - upute i pravila

- Reklamacije na proizvod ili usluge Iverpana d.o.o. moraju se predati u pisanoj formi ispunjavanjem obrasca "Reklamacijski zapisnik - kupci" koji možete skinuti s naše web stranice ili preuzeti na prodajnom mjestu.
- Ispunjeni obrazac mora se dostaviti u jednu od Poslovnih jedinica Iverpana u roku propisanom Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o obveznim odnosima od dana primitka robe. Proizvod se mora predati uz original/kopiju računa i (u slučaju reklamacije na uslugu) s originalom/kopijom radnog naloga čime se dokazuje da je roba kupljena i obrađena u Iverpanu.
- Ukoliko se proizvod reklamira zbog neispravnosti, to ne osporava pridržavanje plaćanja unutar valute računa.
- Roba koja se prodaje na popustu i označena je kao oštećena te je kao takva imala posebnu cijenu ne spada u kategoriju proizvoda koji se može vratiti ili reklamirati.
- Ukoliko je proizvod vraćen u za to određenom roku i u skladu s gore navedenim uvjetima, kupac će biti obaviješten o primitku reklamacije te načinu rješavanja.
- Ukoliko je reklamacija opravdana, kupac će dobiti zamjenski proizvod ili će greška biti otklonjena u najkraćem mogućem roku.
- Jamstveni rok za sve strojeve je najmanje godinu dana (1) od dana kupnje ali može biti i duže ovisno od uvjeta za jamstvo proizvođača.
- Ukoliko kupljeni proizvod nema materijalnih nedostataka, ali je kupac nezadovoljan ili se jednostavno predomislio, može se obratiti trgovcu sa zamolbom da se proizvod zamijeni za drugi ili se vrati novac, no trgovac nije dužan istome i udovoljiti jer ne postoji takva zakonska obveza.