

# Često postavljana pitanja

## Što trebam učiniti ako dobijem loš proizvod?

Molimo obavijestite našu službu za korisnike. Dostupni smo 5 dana u tjednu i pobrinut ćemo se da imate pravu narudžbu kod kuće što je prije moguće.

## Zamjena ili popravak?

Ako proizvod pokvari unutar 30 dana od kupnje, obično ćete dobiti novi proizvod. Zatim se proizvod popravljaju.

## Zašto dobivam manje novca za vraćeni proizvod?

Proizvod se trenutno ne može vratiti u izvornom stanju. U takvom slučaju iznos umanjenja vrijednosti utvrđuje se na temelju stanja. Maksimalna amortizacija je 25%.

Konačni iznos ovisi o dvije stvari:

1. Amortizacija proizvoda. Temelji se na tri čimbenika:

- oštećenje proizvoda,
- oštećenje ambalaže,
- Kompletnost proizvoda.

2. Troškovi preprodaje proizvoda. Prilikom vraćanja potrebno je dokumentirati stanje proizvoda /fotografija/ i pripadajući opis. Ovi troškovi iznose 7,50 eura i ostaju s amortizacijom.

## Koje su moje mogućnosti povrata?

U roku od 14 dana od primitka proizvoda imate dvije mogućnosti:

- Zamijenite svoj proizvod besplatno
- Povrat proizvoda i povrat novca.

Svoj odabir možete poslati e-mailom ispunjavanjem obrasca.

## Mogu li vratiti naručene proizvode?

Da, ako ste naručili više od jednog proizvoda, možete ih vratiti zasebno. Možete reći našoj službi za korisnike koji proizvod želite vratiti.

## Što trebam učiniti ako nedostaje dio moje narudžbe?

Obavijestite našu službu za korisnike putem e-pošte u roku od 14 dana i jasno naznačite koji dio nedostaje. Obavezno navedite serijski broj i naziv proizvoda kada dajete ove informacije. Također navedite koje od dva rješenja želite:

- 1, zahtjev za dijelovima koji nedostaju
- 2, želite novi proizvod

U većini slučajeva, dio koji nedostaje bit će kući u roku od 2 tjedna. Ako kasnije ne budemo u mogućnosti isporučiti dijelove, kontaktirat ćemo vas i zamijeniti proizvod.

- Novi proizvod

Novi proizvod možete čuvati kod kuće 2-6 dana nakon što ga vratite. U nedostatku naručenog proizvoda, obavijestit ćemo vas o primitku proizvoda ili vratiti kupovnu cijenu.

### Što je isključeno iz povrata?

Razumijete da se sljedeće stavke ne mogu vratiti:

- Blokirani softver.
- Kuponi, poklon bonovi i bonovi. Iako još nije korišteno.
- Oštećeni proizvodi.
- Rabljene, majice, šalice, boce.

### Mogu li vratiti zapakirani proizvod?

Da, proizvodi druge šanse imaju istu politiku povrata kao i novi proizvodi. Svoj zahtjev za povrat možete jednostavno registrirati pomoću obrasca za povrat.

### Što učiniti ako je isporučeni proizvod oštećen?

Naravno da ćemo vam to objasniti. Ispunite obrazac za povrat u roku od 14 dana. Tada možete naznačiti da želite zamjenski proizvod. Objasnite kako je proizvod oštećen i kako to želite. Zatim vratite proizvod i zamijenite ga novim.

### Koje su moje mogućnosti povrata?

U roku od 14 dana od primitka proizvoda možete birati između 3 opcije:

- besplatno zamijenite svoj proizvod,
- popravite proizvod
- Besplatno vratite proizvod i vratite kupovnu cijenu.

Proizvod se uvijek popravljaja nakon 30 dana.

### Koja je naša politika povrata?

Možete razmisliti o povratu proizvoda u roku od 14 dana od primitka. Zatim imate dodatnih 7 dana da vratite proizvod.

Povratkom imate 2 mogućnosti:

- Zamijenite proizvod drugim.
- Besplatno vratite proizvod i zatražite povrat novca.

Za puni povrat novca važno je da proizvod vratite u izvornom stanju, neoštećen. Dakle, pogledajte proizvod kao u trgovini. Svoj izbor možete navesti na obrascu za povrat. Gore navedene opcije istječu u roku od 14 dana od primitka.

### Hoće li se puna kupoprodajna cijena vratiti po povratu?

Skoro uvijek. Međutim, to ovisi o stanju proizvoda. Za povrat cjelokupnog iznosa kupnje važno je da proizvod vratite u izvornom stanju bez oštećenja.

Inače, opseg umanjenja vrijednosti ovisi o prirodi robe.

Stoga smatrajte proizvod kao posao. Primjer: Izvadite tavu iz kutije i pogledajte je sa svih strana, ali je nemojte koristiti za kuhanje. Da razumijemo: također kupujemo proizvod, plaćamo carinu i druge troškove, radimo s njim. Dobijamo novac za ono što hranimo kada ga prodamo.

### Kako mogu promijeniti ili otkazati povrat novca?

Ne morate otkazati povrat novca. Opcija povrata automatski će isteći ako ne vratite proizvod u roku od 14 dana od primitka.

### Povratna adresa:

HeetsCom Grupa KFT

Poštanski broj: 1045

Grad: Budimpešta

Ulica: István telki út

Broj: 17,

Mađarska