



PRAVILNIK O USLUZI „GARANT POVRATA NOVCA”

član 1.

Ovim Pravilnikom (u daljnjem tekstu: „Pravila”) određuju se pravila za vraćanje proizvoda kupljenih u fizičkim prodavnicama PEPCO.

član 2.

Pojmovi koji se upotrebljavaju u Pravilima definisani su na sljedeći način:

- Prodavač** PEPCO B-H d.o.o., sa sjedištem u Sarajevu Skenderpašina br. 1, 71 000 Sarajevo, Sarajevo Centar, kanton Sarajevo JIB: 4203144510006 | MBS: 65-01-0174-23
- Prodavnica** – maloprodajna prodavnica, smještena u Bosni i Hercegovini,
- Proizvod** – bilo koja roba kupljena u prodavnici, osim u smislu isključenja iz člana 4., odjela 1., navedenog u nastavku.
- Kupac** – bilo koja fizička osoba, pravna osoba ili organizacija koja može kupiti proizvod u prodavnici.

član 3.

- Svaki kupac ima pravo vratiti proizvod bez nedostataka u roku od 30 dana od datuma kupovine. Proizvod se smije vratiti isključivo u prodavnicu u kojoj je obavljena kupovina.
- Navedeni rok od 30 dana za povrat proizvoda računa se od dana naznačenog na jednoj od sljedećih potvrda o kupovini: fiskalnom računu, zamjenskom računu, fakturi s PDV-om ili ispravku fakture s PDV-om, odnosno izvornom dokumentu koji potvrđuje kupovinu Proizvoda.

članak 4.

- Garant povrata novca ograničen je na proizvode bez nedostataka koji u trenutku povrata:
 - nisu oštećeni ni nepotpuni,
 - nemaju vidljive znakove upotrebe,
 - imaju sve oznake i etikete koje su pričvrstili proizvođač i prodavač,
 - nalaze se u originalnoj i neoštećenoj ambalaži (za proizvode koji se prodaju u takvoj ambalaži).

2. Bez obzira na odredbe odjela 4.1, sljedeća roba se ne vraća:
 - a) donji veš za žene i djevojčice (gaćice, kratke hlače, tange),
 - b) donji veš za muškarce i dječake (gaćice, bokserice),
 - c) kozmetika, proizvodi za higijenu i toaletne potrepštine,
 - d) kućanske hemikalije - proizvodi za čišćenje,
 - e) prehrambeni proizvodi,
 - f) virtuelni proizvodi.
3. Prodavač ne prihvata povrate proizvoda koji su kupcu prodani po sniženoj cijeni zbog postojećih nedostataka ili oštećenja o kojima je kupac obaviješten prije kupovine.
4. U slučaju da se proizvod prodaje u kompletu, tj. postoji nekoliko komada proizvoda u jednoj ambalaži, kupac može vratiti samo cijeli komplet shodno uslovima navedenima u ovim Pravilima.
5. Povrat se može izvršiti samo nakon predložene izvorne potvrde o kupovini navedene u članu 3., odjelu 2.
6. Kupac može vratiti proizvod isključivo u prodavnici u kojoj je proizvod kupljen.

članak 5.

1. Nakon što kupac donese proizvod i traženi dokument iz člana 3., odjela 2. u prodavnicu, zaposlenik prodavnice procjenjuje je li proizvod pogodan za povrat shodno uslovima navedenima u ovom Pravilniku.
2. Ako zaposlenik prodavnice prihvati povrat proizvoda:
 - a) Kupac vraća zaposleniku proizvod i izvorni primjer dokumenta navedenog u članu 3 odjelu 2., a
 - b) zaposlenik prodavnice vraća kupcu ekvivalentan iznos cijene koju je kupac platio za Proizvod, jednak iznosu navedenom u predloženoj potvrdi o kupnji.
3. Ako su na računu ili fakturi s PDV-om naznačeni drugi proizvodi, zaposlenik će kupcu izdati zamjenski račun ili ispravak fakture s PDV-om.
4. Ako kupac želi zamijeniti proizvod bez nedostataka i oštećenja, a proizvod ispunjava gore navedene uslove i dostupan je u prodavnici, moguće je zamijeniti proizvod za neki drugi proizvod s odgovarajućim indeksom (Proizvodi navedeni u članu 4., odjelu 2. izuzeti su iz pravila za ostvarivanje povrata).
5. Prodavač zadržava pravo odbiti povrat proizvoda koji ne ispunjavaju gore navedene uslove.

član 6.

1. U slučaju da je kupac platio proizvod:
 - a) u gotovini – kupac dobiva povrat iznosa istovjetnog cijeni proizvoda u gotovini,

- b) kreditnom ili debitnom karticom – kupac dobiva povrat iznosa istovjetnog cijeni proizvoda na karticu koja je upotrijebljena za plaćanje proizvoda,
 - c) putem bankovnog prijenosa – kupac dobiva povrat iznosa istovjetnog cijeni proizvoda bankovnim prijenosom na račun koji je upotrijebljen za plaćanje proizvoda,
 - d) u bonovima koje prima prodavnica – kupac dobiva povrat iznosa istovjetnog cijeni proizvoda u gotovini.
2. Prodavač zadržava pravo povrata iznosa istovjetnog cijeni proizvoda u gotovini ako povrat ne može biti izvršen na jedan od gore navedenih načina zbog tehničkih ili hardverskih poteškoća.

član 7.

1. Ovaj Pravilnik u ovom obliku stupa na snagu 14. septembra/rujna 2023. godine.
2. U pogledu kupnji izvršenih prije datuma navedenog u odjelu 1. iznad, kupac ima pravo vratiti proizvod u skladu s ovim Pravilnikom ili postupkom koji je bio na snazi prije datuma uvođenja ovog Pravilnika.
3. Ovaj Pravilnik dostupan je na web-mjestu Prodavača, www.pepco.ba
4. Prodavač će u roku od 30 dana objaviti informacije o svim izmjenama ovog Pravilnika na web-mjestu www.pepco.ba.

član 8.

Reklamacije neispravnih proizvoda

1. Bez obzira na gore navedene odredbe, kupac može izvršiti reklamaciju za neispravni proizvod koji je kupljen u prodavnici.
2. Prodavač snosi odgovornost za nedostatke proizvoda u skladu s odredbama zakona Bosne i Hercegovine.
3. Reklamacije u vezi s neispravnim proizvodima mogu se podnijeti na temelju garancije.