

## **Reklamacije, servisi i povrat**

Ako imate neke primjedbe ili reklamacije na rad ili uslugu stranice [www.printer3d.hr](http://www.printer3d.hr) i tvrtke Camteh d.o.o.(ako niste dobili našu ponudu za naručene usluge putem ove web stranice, ako roba koju ste naručili nije dostavljena itd...) molimo Vas da nas kontaktirate na broj 091/3050611 ili pošaljete upit na e-mail: info@camteh.hr. Jedan od razloga zbog kojeg možda niste dobili ponudu na e-mail može biti da je Vaš e-mail server poruku označio kao SPAM ili narudžbu naši djelatnici još nisu procesuirali.

Na Vaša pitanja odgovorit ćemo u najkraćem mogućem roku.

## **Povrat**

U skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, članak 72., stavak 1, potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana te zahtijevati povrat sredstava od prodavatelja. Rok od 14 dana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ukoliko se radi o robi koja se dostavlja u više navrata rok počinje teći od predaje zadnjeg komada. U slučaju potrebe za povratom/reklamacijom proizvoda, potrebno je ispuniti Obrazac o jednostranom raskidu ugovora sklopljenog na daljinu.

Obrazac je potrebno isprintati, popuniti i vlastoručno potpisati te poslati uz robu koju vraćate.

U slučaju povrata, potrošač je u skladu s odredbama članka 77. Zakona o zaštiti potrošača dužan o svom trošku dostaviti reklamirani proizvod prodavatelju. Povrat se može napraviti isključivo za neoštećene proizvode, u originalnom pakiranju sa pratećom dokumentacijom i originalnim računom, u suprotnom se reklamacija neće moći priznati. Povrat plaćenog izvršit ćemo vam nakon što nam roba bude vraćena i pregledana od strane Prodavača. Preduvjet za jednostrani raskid Ugovora jest da proizvod koju Kupac vraća je kompletan, u stanju u kojem mu je dostavljen, u originalnom pakiranju, ambalaži ili zaštitinoj oblozi (trgovačko pakiranje u kojem je roba i dostavljena), sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom, a svaka oznaka kojoj je svrha ukazati kako proizvod nije korišten ili oštećen ne smije biti uklonjena ili oštećena. Ukoliko Kupac proizvod vraća neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova, zaštite, ambalaže i dokumentacije, te ukoliko isti ne dostavi u roku, smatra se da Kupac nije ispunio svoju obvezu povrata robe, te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava ili zamjene. Za svako umanjenje vrijednosti robe odgovoran je Kupac.

U skladu sa člankom 76., stavak 1, Camteh d.o.o. izvršiti će povrat sredstava u roku od 14 dana od dana zaprimanja popunjenoj Obrasca o jednostranom raskidu ugovora sklopljenog na daljinu, a umanjeno za eventualne stvarne manipulativne troškove povrata robe (sve u skladu s prethodnim pasusom). Povrat novca bit će izvršen tek nakon što roba bude vraćena, odnosno nakon obavijesti da je roba poslana na adresu tvrtke, sukladno članku 76., stavak 3.

Česta pitanja:

- *Tko je potrošač?* Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.
- *A što ako, primjerice kupujem robu preko firme ili obrta?* U tom slučaju na Vas se ne primjenjuju odredbe ozaštiti potrošača.

[Više o osnovnim pojmovima o zaštiti potrošača](#)

## **Servis**

Za servisiranje kupljenih uređaja, molimo da provjerite dokumentaciju o ovlaštenom servisu koju ste dobili uz uređaj te postupite u skladu s uputama ovlaštenog servisa.

Ukoliko se radi o kvarovima unutar jamstvenih rokova, što ne podrazumjeva kvarove nastale unutar 14 dana od preuzimanja pošiljke ili neispravnosti koje su utvrđene nakon samog preuzimanja pošiljke, kupac treba izravno kontaktirati ovlašteni servis u skladu s uputama na jamstvenom listu.

Ukoliko je naručeni proizvod neispravan, ne odgovara opisu na stranici ili jednostavno ne ispunjava očekivanja kupca moguće je, u roku 14 dana od primitka narudžbe, napraviti zamjenu ili povrat proizvoda. Nakon isteka roka od 14 dana kupca usmjeravamo na ovlašteni servis, u skladu s jamstvenim uvjetima i uputama navedenim u jamstvenom listu.

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja ili vam treba bilo kakvo pojašnjenje molimo da nas kontaktirate na telefon putem e-maila: info@camteh.hr

## **Obrazac o jednostranom raskidu ugovora sklopljenog na daljinu**

Obavijest o jednostranom raskidu ugovora za Camteh d.o.o., Slavka Krautzeka 78, 51000 Rijeka,  
info@camteh.hr

Ja, \_\_\_\_\_  
(ime i prezime potrošača) iz \_\_\_\_\_

(adresa potrošača: mjesto, ulica, broj) ovime izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o kupnji sljedeće robe/usluge:

\_\_\_\_\_  
(upišite naziv artikla) prema broju računa ili broju narudžbe \_\_\_\_\_ (upišite broj

dokumenta) primljene dana \_\_\_\_\_. (upišite datum).

U \_\_\_\_\_ (grad/mjesto), dana \_\_\_\_\_. (datum).

\_\_\_\_\_  
Potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru)