Uvjeti povrata YIVO SureFit 365™

365 dana za prijavu povrata. Uključuje i poslovne kupnje.

YIVO SureFit 365™ dodatni je besplatni program povrata proizvoda kupljenih izravno od YIVO. Ne zamjenjuje zakonsko pravo na jednostrani raskid ugovora, prava zbog neispravne robe ni komercijalno jamstvo. Ne znači da se proizvod može normalno koristiti 365 dana i zatim bezuvjetno vratiti.

Program vrijedi od: 9. rujna 2026.
Verzija dokumenta: 1.2 | 15.10.2026
Rok za kupca: 365 dana od primitka proizvoda koji se vraća.

Datum početka programa nije zajednički početak roka povrata za sve kupce. Rok ne računamo od datuma računa, narudžbe ni slanja. Naknadna pojašnjenja ovih uvjeta ne ograničavaju prava ni povoljnija obećanja dana pri kupnji.

1. Organizator programa i podaci za kontakt

Organizator programa i prodavatelj je **YIVO Sebastian Zając**, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska, porezni identifikacijski broj (NIP): 642-315-75-74, registracijski broj poslovnog subjekta (REGON): 383257067, u nastavku „YIVO”.

Prijave povrata prihvaćamo na **zwroty@yivo.pl**, pisanim putem na adresi poslovanja i putem dostupnog postupka povrata na platformi na kojoj je kupnja izvršena. Odabir jednog načina ne isključuje druge dopuštene načine prijave. Ne morate koristiti isključivo obrazac YIVO. Valjanu prijavu poslanu na drugu adresu za kontakt koju je YIVO objavio ne odbijamo samo zato što je upotrijebljena druga adresa.

Adresa za povrat proizvoda:
YIVO Sebastian Zając
ul. Zofii Nałkowskiej 16E
41-700 Ruda Śląska
Polska

2. Kupci i kupnje obuhvaćeni programom SureFit 365™

1. Program mogu koristiti potrošači i poslovni kupci, uključujući samostalne poduzetnike i trgovačka društva. Račun izdan na tvrtku sam po sebi ne isključuje povrat.
2. Program obuhvaća proizvode marke YIVO kupljene izravno od YIVO, uključujući kupnje putem prodajnih platformi. Na platformi provjerite je li prodavatelj u narudžbi YIVO Sebastian Zając. Marka YIVO na proizvodu ili u naslovu ponude sama po sebi ne znači da je YIVO bio prodavatelj.
3. Kupnje od neovisnih prodavatelja nisu automatski obuhvaćene. U tim se slučajevima prava prema prodavatelju i eventualno komercijalno jamstvo procjenjuju odvojeno.
4. Ne zahtijevamo plaćeno članstvo, registraciju proizvoda ni razlog povrata.
5. Možete vratiti cijelu kupnju ili odabrane proizvode odnosno komade. Ako je kupljen jedan nedjeljiv komplet, povrat u okviru programa obuhvaća cijeli komplet. To ne ograničava zakonska prava zbog nesukladnosti pojedinih dijelova.

3. Zakonska prava neovisna su o programu

1. Pri kupnji robe na daljinu potrošač u pravilu ima 14 dana za jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga, uz zakonske iznimke. Posebne odredbe mogu predvidjeti drukčije ili dulje rokove.

2. Odgovarajuća zakonska prava primjenjuju se i na fizičku osobu koja kupuje izravno za svoje poslovanje ako ugovor za tu osobu nema profesionalni karakter u smislu članka 7aa poljskog Zakona o pravima potrošača. Račun s PDV-om sam po sebi ne ukida tu zaštitu.
3. Uvjeti ovog dodatnog programa, uključujući zahtjeve za stanje proizvoda, ne ograničavaju zakonsko pravo na raskid. Ako zakonsko pravo i dalje postoji, primjenjujemo zakonska pravila čak i ako je od primitka prošlo više od 14 dana.
4. Kod zakonskog raskida nedostatak originalne ambalaže ili uporaba proizvoda ne znači automatski gubitak prava na raskid. Stvarno umanjenje vrijednosti uzrokovano rukovanjem koje prelazi ono potrebno za utvrđivanje značajki i funkcioniranja proizvoda može se uzeti u obzir prema članku 34. stavku 4. poljskog Zakona o pravima potrošača. To se ne primjenjuje ako YIVO nije pružio zakonom propisane informacije o raskidu. Detaljna pravila nalaze se u odjeljku 9a. Iznimka za određene zapečaćene proizvode opisana u odjeljku 6. primjenjuje se zasebno.
5. Nakon isteka zakonskog roka za raskid mogućnost povrata do 365. dana proizlazi iz programa SureFit 365™ i podliježe njegovim uvjetima. Za poslovnog kupca bez zakonskog prava na raskid program može biti osnova za povrat od dana primitka proizvoda.

4. Kako se računa 365 dana

1. Za prijavu povrata SureFit 365™ imate 365 kalendarskih dana od primitka proizvoda od strane vas ili osobe koju odredite, a koja nije prijevoznik. Dan primitka se ne računa; prvi je dan sljedeći dan. Datum ne određujemo automatski na temelju statusa pošiljke, računa ili samog ostavljanja paketa na mjestu za preuzimanje prije nego što ga kupac ili određena osoba preuzme.
2. Za proizvode isporučene odvojeno rok programa teče od primitka konkretnog proizvoda koji se vraća. Kod zakonskog raskida primjenjujemo zakonska pravila o početku roka, uključujući pravila o posljednjem artiklu, pošiljci ili dijelu.
3. Za poštovanje roka programa dovoljno je poslati nedvosmislenu prijavu povrata prije njegova isteka. U tom roku ne morate dobiti odobrenje YIVO niti dostaviti paket u skladište.
4. Proizvod treba poslati natrag u sljedećih 14 dana nakon prijave. Rok za slanje poštuje se ako je paket poslan prije njegova isteka.
5. Ako rok istječe u subotu ili na blagdan, dopuštamo radnju sljedećeg dana koji nije ni subota ni blagdan. Povoljnija obvezna zakonska pravila ostaju neizmijenjena.

5. Stanje proizvoda kod dobrovoljnog povrata

Sljedeći zahtjevi odnose se na povrate u okviru dodatnog programa; ne ograničavaju zakonsko pravo na raskid.

1. Za povrat pune cijene proizvoda u okviru programa vratite ga kompletnog, bez oštećenja nastalih nakon isporuke i bez tragova uporabe izvan nužnog pregleda. Kupcu ne naplaćujemo nedostatke ili nesukladnosti za koje je odgovoran YIVO.
2. Dopuštene su nužne provjere značajki i pristajanja. Uvijek slijedite upute i sigurnosna pravila. Dopušten pregled sam po sebi ne opravdava umanjenje povrata novca.
3. Manje promjene stanja, zaprljanje ili nedostajući dijelovi ne znače nužno automatsko odbijanje povrata u okviru programa. Ako proizvod i dalje ulazi u njegov opseg, prihvaćamo povrat, pri čemu se prema odjeljku 9a može uzeti u obzir samo stvarno umanjenje vrijednosti uzrokovano rukovanjem izvan dopuštenog pregleda.
4. Program nije jednogodišnje razdoblje normalne uporabe proizvoda. Ne obuhvaća povrat ispravnih proizvoda nakon normalne uporabe, primjerice filtara korištenih za čišćenje, oštrica korištenih za brijanje ili košnju, ni dijelova koje je kupac trajno izmijenio. Mogućnost smanjenog povrata novca ne ukida ta ograničenja programa. Prihvat takvog proizvoda izvan programa moguć je na temelju pojedinačnog dogovora s YIVO koji određuje uvjete obračuna i

zabilježen je, primjerice, e-poštom. Takav se dogovor ne smije zahtijevati umjesto poštovanja primjenjivog zakonskog prava.

5. Prije nepovratne radnje, poput pričvršćivanja dijela jednokratnim ljepljivim slojem, provjerite oznaku modela, dimenzije i upute. Ne može se svaki dio isprobati bez utjecaja na njegovo stanje. Ipak, samo postavljanje ne dokazuje automatski nedopuštenu uporabu: važni su priroda radnje i konkretni proizvod.
6. Originalna ambalaža olakšava siguran povrat i identifikaciju proizvoda, ali u pravilu nije uvjet za povrat. Ne naplaćujemo automatsku naknadu za otvaranje ili nedostatak obične ambalaže. Poseban značaj pečata na određenim proizvodima objašnjen je u odjeljku 6.
7. Nedostatak ambalaže, normalna uporaba ili nemogućnost ispunjavanja uvjeta dobrovoljnog programa ne ukidaju prava zbog neispravne robe. Reklamacija se procjenjuje na temelju primjenjivih zakonskih prava ili komercijalnog jamstva.

6. Proizvodi zapečaćeni radi zaštite zdravlja ili higijene

1. Zakonska iznimka od prava na raskid može se primijeniti na proizvod ako su ispunjeni **svi** sljedeći uvjeti:
   - isporučen je u zapečaćenoj ambalaži;
   - ambalaža je otvorena nakon isporuke;
   - nakon otvaranja proizvod nije prikladan za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijene, prema članku 38. stavku 1. točki 5. poljskog Zakona o pravima potrošača.
2. Istu iznimku primjenjujemo u dobrovoljnom programu SureFit 365™. Međutim, ne smatramo automatski da je svaki dio aparata za brijanje ili slušalica isključen iz povrata.
3. Ti se uvjeti mogu odnositi, primjerice, na određene nastavke i umetke za slušalice te glave, oštrice i mrežice aparata za brijanje. U svakom su slučaju važne značajke konkretnog proizvoda, njegov stvarni pečat i zdravstveni ili higijenski razlozi.
4. Samo otvaranje transportne kutije nije otvaranje zapečaćene ambalaže proizvoda. Ako proizvod pri isporuci nije bio prikladno zapečaćen ili je pečat već bio oštećen, samo pozivanje na kategoriju proizvoda ne opravdava primjenu ove zakonske iznimke.
5. Proizvodi s netaknutim pečatom mogu se vratiti prema ostalim pravilima koja vrijede za odgovarajuću vrstu povrata. Nemojte oštetiti pečat samo radi pripreme fotografija za prijavu.
6. **Higijenska iznimka ne isključuje prava zbog neispravnog proizvoda ili proizvoda koji nije sukladan ugovoru.** Takvu reklamaciju procjenjujemo neovisno o programu SureFit 365™.

7. Kako prijaviti povrat i poslati proizvod natrag

1. Pošaljite nedvosmislenu prijavu povrata na **zwroty@yivo.pl**, upotrijebite dostupni postupak platforme ili podnesite pisanu prijavu. Ne morate navesti konkretnu odredbu ni zasebno odabrati pravnu osnovu.
2. Radi identifikacije kupnje navedite ime i prezime ili naziv tvrtke, podatke za kontakt te broj narudžbe ili druge podatke koji nam omogućuju pronalazak transakcije. Navedite proizvod koji vraćate i broj komada. SKU ili EAN može pomoći, ali ne zamjenjuje niti ograničava druge načine identifikacije kupnje.
3. Ne zahtijevamo originalni račun, RMA broj, obrazloženje odluke ni isključivu uporabu našeg obrasca. Potvrda narudžbe, račun, povijest kupnji ili drugi odgovarajući dokaz mogu potvrditi transakciju.

4. Zaštitite proizvod od oštećenja u prijevozu i pošaljite ga na adresu povrata iz odjeljka 1. Osigurajte oštre dijelove kako biste spriječili ozljede osoba koje rukuju paketom, prema uputama i upozorenjima.
5. Sačuvajte dokaz slanja. Čekanje odgovora YIVO nije nužno za valjano ostvarivanje zakonskog prava na raskid.
6. Povrate poslane pouzećem ne prihvaćamo bez prethodnog dogovora. Prethodni dogovor potreban je i za slanje na mjesta gdje YIVO mora osobno preuzeti pošiljku. Dostupni i dogovoreni načini povrata platforme ostaju.
7. Ako koristite generator poruka na stranici ili gumb koji otvara vašu aplikaciju za e-poštu, provjerite pripremljeni tekst i sami pošaljite poruku. Ispunjavanje polja, kopiranje teksta ili otvaranje aplikacije za e-poštu ne šalje prijavu YIVO i ne znači poštovanje roka. Generator je olakšica, a ne jedini način prijave.
8. Za samu prijavu povrata ne zahtijevamo privolu za marketing, fotografije, originalni račun ni broj bankovnog računa. Ako nedostaju podaci potrebni za identifikaciju kupnje ili obračun povrata, kontaktirat ćemo vas.

8. Tko plaća povratnu dostavu

1. U dobrovoljnom programu kupac plaća izravni trošak slanja proizvoda natrag, osim ako je YIVO ili platforma prema uvjetima primjenjivima na kupnju osigurala besplatan povrat ili drugo povoljnije pravilo.
2. Kod zakonskog raskida kupac plaća izravne troškove povrata samo u zakonskim granicama, osobito uz uvjet pravilnog prethodnog informiranja o toj obvezi. Nedostatak informacija ne može se ispraviti naplatom kupcu prema naknadno objavljenim uvjetima.
3. Ova pravila ne prenose na kupca troškove koji pripadaju YIVO u vezi s osnovanom reklamacijom neispravne robe. Troškovi rješavanja reklamacije određuju se prema primjenjivom zakonu i eventualnim povoljnijim uvjetima komercijalnog jamstva.

9. Što vraćamo i kada

1. Uz obračun promocije iz točke 9b: Kod povrata u okviru dobrovoljnog programa vraćamo stvarno plaćenu cijenu vraćenog proizvoda, uzimajući u obzir pripadajući popust i eventualno opravdano umanjenje opisano u odjeljku 9a. U ovom postupku ne vraćamo prvotni trošak dostave narudžbe, osim ako su pri kupnji osigurani povoljniji uvjeti.
2. Kod zakonskog raskida vraćamo plaćanja u zakonom propisanom opsegu, uključujući pripadajući prvotni trošak dostave. Ako je odabrana skuplja dostava od najjeftinije uobičajene metode koju nudi YIVO, povrat dostave ograničen je kako propisuje zakon. Kod djelomičnog raskida uzimamo u obzir opseg raskida i troškove dostave koji pripadaju zadržanom dijelu narudžbe; ne primjenjujemo automatsko pravilo „dostava se nikad ne vraća”.
3. Ne naplaćujemo naknadu za obradu ni samo za prihvaćanje povrata. Povrat cijene proizvoda može se umanjiti samo prema odjeljku 9a i 9b. Ne primjenjujemo fiksni postotak odbitka zbog otvaranja ambalaže, prijave povrata ni samog proteka vremena.
4. Plaćanja vraćamo bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije 14 dana nakon primitka valjane prijave. Ako nismo ponudili sami preuzeti proizvod, možemo zadržati isplatu dok ne primimo proizvod ili dokaz da je poslan natrag, ovisno o tome što nastupi ranije. U dobrovoljnom programu obveza povrata novca odnosi se na povrate koji ispunjavaju njegove uvjete.
5. Za povrat koristimo isti način plaćanja, osim ako kupac izričito pristane na drugi način koji ne uključuje dodatne troškove. Za plaćanja pouzećem dogovaramo način povrata, primjerice prijenos na dostavljeni račun. Novčani povrat ne zamjenjujemo obveznim bonom.
6. Za poslovne kupnje izdajemo potrebne korektivne dokumente. Računovodstveni postupci ne ukidaju obvezu poštovanja roka za povrat novca.

7. Ako uvjeti dobrovoljnog programa nisu ispunjeni, navodimo razloge vezane uz konkretni proizvod i dogovaramo što će se s njime dalje dogoditi. To ne dovodi do odbijanja razmatranja zasebne reklamacije neispravne robe.

9a. Umanjena vrijednost proizvoda i iznos povrata

1. **Korišten, nepotpun, prljav ili oštećen proizvod može vrijediti manje nego pri isporuci. To ipak ne znači automatski odbitak.** Važni su uzrok i stvarni opseg umanjenja vrijednosti, a ne samo činjenica da je ambalaža otvorena ili proizvod vraćen.

2. **Kod zakonskog raskida** umanjenje može obuhvatiti samo smanjenje vrijednosti nastalo rukovanjem koje prelazi ono potrebno za utvrđivanje značajki i funkcioniranja proizvoda. Uobičajeni dopušteni pregled ne naplaćuje se. Primjenjujemo članak 34. stavak 4. poljskog Zakona o pravima potrošača, uključujući isključenje te odgovornosti ako kupcu nisu dane propisane informacije o raskidu. To se odnosi i na poslovne kupce koji imaju zaštitu prema članku 7aa. Uporaba izvan dopuštenog pregleda sama po sebi ne opravdava odbijanje valjanog zakonskog raskida.

3. **Kod dobrovoljnih povrata** umanjenje vrijednosti procjenjuje se prema ovim uvjetima SureFit 365™, a ne automatskim proširenjem zakonskih pravila na 365 dana i sve tvrtke. Moguće je za proizvod prihvaćen prema odjeljku 5. Ne proširuje program na bezuvjetne povrate nakon normalne uporabe niti zamjenjuje procjenu higijenske iznimke.

4. Svako umanjenje određuje se pojedinačno i razmjerno dokumentiranom smanjenju vrijednosti zbog razloga koji se mogu pripisati kupcu. Uzimamo u obzir stanje pri isporuci, stvarno stanje vraćenog proizvoda, kompletnost, realnu mogućnost vraćanja njegova stanja i preostalu vrijednost. Iznos ne može premašiti stvarno umanjenje vrijednosti ni cijenu plaćenu za taj proizvod.

5. Kupcu ne naplaćujemo nedostatak ni nesukladnost za koju je odgovoran YIVO, niti razliku vrijednosti uzrokovanu isključivo promjenama cijena ili protekom vremena. Nemogućnost ponovne prodaje kao novog proizvoda ne znači automatski potpuni gubitak vrijednosti. Opravdani troškovi obnove mogu pomoći pri procjeni gubitka; isti gubitak ne računamo dvaput, primjerice jednom kao trošak čišćenja, a drugi put kao već uklonjenu nečistoću.

6. Uz obračun na trajnom mediju, poput e-pošte, pružamo informacije o utvrđenom stanju, osnovi i načinu izračuna te konkretnom iznosu umanjenja. Na zahtjev pružamo dokaze, poput fotografija ili opisa pregleda. Kupac može osporiti procjenu odgovorom ili kontaktiranjem YIVO.

7. Ne zahtijevamo unaprijed pristanak na proizvoljne odbitke, ne primjenjujemo automatsku postotnu kaznu niti pravodobnu isplatu nespornog iznosa uvjetujemo prihvaćanjem naše procjene. Pregled proizvoda ne daje dodatno vrijeme za povrat novca niti produžuje pravo njegova zadržavanja izvan odjeljka 9.4 i primjenjivog zakona. Izjave potrebne za pravilan obračun daju se u skladu sa zakonom; jednostrana napomena „korišten proizvod” ne zamjenjuje osnovu ni obrazloženje umanjenja.

9b. Popusti, darovi i djelomični povrati

Ova pravila vrijede samo za kupnje nakon objave ove verzije, ako su odgovarajući promotivni uvjeti priopćeni prije kupnje i u skladu su sa zakonom i pravilima primjenjive platforme. Ne vrijede retroaktivno i ne ograničavaju povoljnija prava ili obećanja dana pri kupnji.

Ako nakon djelomičnog povrata kupnja više ne ispunjava uvjete količinskog ili paketnog popusta, cijenu zadržanih proizvoda preračunavamo prema pragovima i cijenama važećima pri kupnji. Povrat za proizvode = iznos plaćen za obračunate proizvode minus preračunata cijena zadržanih proizvoda. Ne koristimo kasnije kataloške cijene niti isti popust odbijamo dvaput. Pri uzastopnim povratima uzimamo u obzir već vraćene iznose; ova odredba sama ne uvodi automatsku doplatu.

Primjer: 5 komada po 8 PLN = 40 PLN; jedinična cijena bez popusta pri kupnji bila je 10 PLN. Povratom 4 i zadržavanjem 1 povrat novca iznosi 40 PLN - 10 PLN = 30 PLN, uz uvjete prvog odlomka točke 9b.

Dar uvjetovan kupnjom proizvoda ili promotivnim pragom vraća se ako nakon djelomičnog povrata uvjeti njegova dobivanja više nisu ispunjeni. Eventualni obračun nevraćenog dara mora proizlaziti iz promotivnih uvjeta priopćenih pri kupnji i važećeg prava. Nema proizvoljne naknade ni automatske kazne.

Obračun promocije odvojen je od umanjenja zbog gubitka vrijednosti proizvoda. Posebno opravdano umanjenje zbog gubitka vrijednosti uređuje isključivo točka 9a; isti gubitak ne računamo ponovno. Ostaje pravilo vraćanja cijelog nedjeljivog kompleta u programu (točka 2.5), bez ograničavanja zakonskih zahtjeva za njegove dijelove. Zakonska prava, reklamacije i jamstva ostaju neovisni.

10. Neispravni proizvodi ili proizvodi koji ne odgovaraju opisu

SureFit 365™ pruža dodatnu mogućnost povrata. Reklamacija proizvoda koji je neispravan, oštećen pri isporuci ili nesukladan ugovoru zasebno je pitanje.

Ako proizvod ne pristaje unatoč nedvosmislenom obećanju u ponudi o kompatibilnosti s vašim modelom, može biti riječ o nesukladnosti, a ne o običnoj promjeni odluke. Takve slučajeve ne upućujemo automatski na dobrovoljni povrat o trošku kupca.

Reklamaciju možete podnijeti na **reklamacje@yivo.pl** ili putem odgovarajućeg kanala platforme. Opišite problem i navedite podatke za pronalazak kupnje. Fotografije ili oznaka modela mogu pomoći pri procjeni, ali ne postavljamo opće pravilo odbijanja svake reklamacije bez fotografija.

Zakonska odgovornost prodavatelja, odgovornost prema poslovnim kupcima i eventualno komercijalno jamstvo procjenjuju se prema svojim primjenjivim osnovama. Rok od 365 dana ne skraćuje zakonske rokove ni zaštitu prema danom jamstvu. SureFit 365™ nije jamstvo da svaki proizvod tehnički pristaje svakom uređaju.

11. Kupnje na platformama i prekogranične kupnje

Povoljnija prava koja proizlaze iz uvjeta konkretne kupnje ili platforme ostaju neizmijenjena. Program ne ukida postupke platforme, ali ti postupci ne mogu isključiti prava kojih kupac ne može biti lišen.

Kod prekogranične potrošačke prodaje ovi uvjeti ne uskraćuju potrošačima zaštitu prema obveznom pravu primjenjivom na ugovor, uključujući, kada je primjenjivo, pravo države njihova uobičajenog boravišta. Ne zahtijevamo da sve potrošačke sporove rješava isključivo sud nadležan za registriranu adresu YIVO.

12. Izmjene, ranije kupnje i osobni podaci

Program vrijedi od 9. rujna 2026. Nova revizija ne ograničava prava stečena ranijom kupnjom. Povoljniji uvjeti ili obećanja dana pri kupnji ostaju neizmijenjeni. Izmjena ili ukidanje programa ne skraćuje rok povrata dodijeljen već obuhvaćenim kupnjama. Navođenje ranijeg datuma početka važenja ne znači da su informacije potrebne prije sklapanja određenog ugovora tada bile pružene. Naknadna objava ne uvodi retroaktivno naknade ni ograničenja koja kupcu nisu priopćena kada je to bilo potrebno.

Podatke dostavljene uz prijavu obrađujemo radi identifikacije kupnje, obrade povrata, obračuna povrata novca i ispunjavanja zakonskih obveza. Pojedinosti su u pravilima privatnosti YIVO. Povrat nije uvjetovan privolom za marketing.

Neobvezni predložak prijave povrata

Primatelj: YIVO Sebastian Zając, zwroty@yivo.pl
Adresa za korespondenciju i povrat proizvoda: ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska
Predmet: Prijava povrata — YIVO SureFit 365™ — broj narudžbe, ako je poznat

Poštovani,

ovime prijavljujem povrat dolje navedenog proizvoda ili proizvoda kupljenih od YIVO. Ako imam zakonsko pravo na jednostrani raskid ugovora, ova poruka predstavlja moju izjavu o ostvarivanju tog prava za navedene proizvode. U ostalom dijelu koristim program YIVO SureFit 365™ prema njegovim uvjetima.

Ime i prezime / naziv tvrtke: …
Broj narudžbe ili drugi podaci koji omogućuju pronalazak kupnje: …
Platforma ili mjesto kupnje, ako je poznato: …
Proizvodi koji se vraćaju i broj komada: …
Datum primitka proizvoda, ako je poznat: …
E-pošta ili druga adresa za odgovor: …
Dodatne informacije — neobvezno: …

Molim potvrdu primitka ove prijave i obračun povrata u skladu s mojim pravima i primjenjivim uvjetima.

Uporaba ovog predloška nije obvezna. Ne morate obrazložiti odluku niti sami odrediti pravnu osnovu. Nedostatak broja narudžbe ili točnog datuma ne sprječava prijavu ako se kupnja može identificirati na drugi način. Za samu prijavu ne zahtijevamo broj računa; ako je potreban za povrat novca, dogovorit ćemo ga zasebno. Pri uporabi predloška na papiru možete dodati adresu kupca, datum i potpis; vlastoručni potpis nije potreban u e-poruci.