

Politika povrata i reklamacija

Svi zahtevi za pogrešno odštampane / oštećene / neispravne proizvode moraju se podneti u roku od 2 nedelje nakon što je proizvod primljen. Za pakete izgubljene u transportu, svi zahtevi moraju se podneti najkasnije 2 nedelje nakon predviđenog datuma isporuke (jedan radni dan nakon prelaska iz stanja "Spremna za slanje" u "Poslata" ili jedan radni dan nakon mejl obaveštenja da je paket poslat). Brendly pokriva trošak za sve reklamacije nastale našom greškom.

Ako Vi ili Vaši kupci primetite problem sa proizvodima ili smatrate da postoji neka druga vrsta problema vezana za porudžbinu, pošaljite izveštaj klikom na link "Prijavi reklamaciju" koji se nalazi u futeru prodavnice sa koje ste naručili proizvode.

Pošiljka nije preuzeta

Pošiljke koje nisu preuzete možemo podeliti u dve grupe.

- Pošiljke koje je Brendly izradio i poslao u garantovanom roku
- Pošiljke koje Brendly nije izradio i poslao u garantovanom roku

Pošiljke koje je Brendly izradio i poslao u garantovanom roku, a kupac ih nije preuzeo, Brendly će naplatiti. Proizvodi koji nisu preuzeti ulaze u magacin vraćenih proizvoda najkasnije 5 dana od trenutka prelaska porudžbine u stanje „Vraćena“. Magacin vraćenih proizvoda možete pratiti u sekciji „Vraćeni proizvodi“, dostupnoj na Brendly platformi u okviru Vašeg naloga.

Rukovanje magacinom vraćenih proizvoda

- Ukoliko se pojavi porudžbina čiji svi proizvodi već postoje u magacinu vraćenih proizvoda, za slanje će se koristiti proizvodi iz Vašeg magacina vraćenih proizvoda, kako bi se nadomestio Vaš trošak vraćenih proizvoda (prvo se isporučuju najstariji proizvodi). Troškove ponovne isporuke vraćenih proizvoda snosite Vi.
- Možete zahtevati da se proizvodi iz magacina vraćenih proizvoda isporuče na Vašu adresu jednom nedeljno o Vašem trošku isporuke.

Pošiljke koje Brendly nije izradio i poslao u garantovanom roku, neće biti naplaćene, tj. Brendly snosi troškove za izradu i isporuku istih. Ove porudžbine ne ulaze u magacin vraćenih proizvoda.

Garantovani rok je broj dana od trenutka ulaska porudžbine u stanje „Prihvaćena“, do trenutka ulaska porudžbine u stanje „Poslata“, osim za tip isporuke „Odložena isporuka“. Garantovani rok zavisi od tipa isporuke.

Garantovani rokovi po tipu isporuke:

- Standardna isporuka – 4 radna dana
- Prioritetna isporuka – 2 radna dana
- Odložena isporuka – paket poslat prvog radnog dana pre zahtevanog datuma isporuke

Zamena veličine

Mogućnost zamene veličine proizvoda, nudi se krajnjem kupcu o Vašem trošku, ukoliko se za datu porudžbinu ili za sve porudžbine uopšte, usaglasite da želite da omogućite zamenu veličine. Brendly će za ovakvu porudžbinu naplatiti sumu u iznosu "bazna cena + cena isporuke". Preporuka je da naglasite svojim kupcima da je jako bitno da pogledaju tabelu veličina i isprate uputstva pri kupovini proizvoda.

Proizvodi koji su se vratili kao deo reklamacije za veličinu će ući u magacin vraćenih proizvoda najkasnije 5 dana od trenutka preuzimanja proizvoda poslatog od strane kupca. Reklamacija za veličinu se neće prihvatati sve dok kupac ne pošalje proizvod nazad, kako bismo se osigurali da će proizvod koji ste već platili ući u magacin vraćenih proizvoda.

Rukovanje proizvodima u magacinu vraćenih proizvoda, koji su se vratili usled zamene veličine, funkcioniše identično kao u objašnjenju u prethodnoj sekciji "Pošiljka nije preuzeta".

Povraćaj ispravnog proizvoda

Povraćaj proizvoda koji nema oštećenja i odgovarajuće je veličine, usled kajanja, nudi se krajnjem kupcu na Vaš račun ukoliko se za datu porudžbinu usaglasite da želite da omogućite povraćaj novca. U ovom slučaju potrebno je da sa Vašeg računa kupcu isplatite sumu u visini cene porudžbine uključujući i cenu isporuke.

Povraćaj novca

Ukoliko krajnji kupac želi povraćaj novca za pogrešno odštampane / oštećene / neispravne proizvode, potrebno je da sa Vašeg računa kupcu isplatite sumu u visini cene porudžbine uključujući i cenu isporuke, a Brendly će Vama izvršiti povraćaj na račun u iznosu bazne cene proizvoda i cene isporuke.

Brendly je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.