



Masiva d.o.o.

Blajburških žrtava 19,  
43000 Bjelovar

OIB: 79470071383

www.masiva-bj.hr,  
043/221-104

## REKLAMACIJSKI ZAPISNIK / OBRAZAC ZA POVRAT ROBE

(Popunjava kupac i prilaže uz proizvod)

### PODACI O KUPCU

|                        |  |
|------------------------|--|
| Ime i prezime / Tvrtka |  |
| Adresa                 |  |
| OIB (za pravne osobe)  |  |
| Telefon / Mobitel      |  |
| E-mail                 |  |

### PODACI O PROIZVODU

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Naziv proizvoda                |  |
| Šifra artikla / kataloški broj |  |
| Količina                       |  |
| Datum kupnje                   |  |
| Broj računa / otpremnice       |  |
| Način plaćanja računa          |  |

### RAZLOG REKLAMACIJE / POVRATA:

(Zaokružite odgovarajuću opciju)

- ☐ Neispravan proizvod
- ☐ Oštećenje prilikom dostave
- ☐ Pogrešan proizvod isporučen
- ☐ Proizvod ne odgovara opisu / specifikaciji
- ☐ Povrat bez zamjerke (unutar zakonskog roka)
- ☐ Ostalo: \_\_\_\_\_

Opis problema / razloga povrata:

---

---



## ZAHTJEV KUPCA (Zaokružite odgovarajuću opciju)

- ☐ Zamjena za isti/ispravan artikl
- ☐ Zamjena za drugi artikl
- ☐ \_\_\_\_\_
- ☐ Povrat novca
- ☐ Popravak / servis
- ☐ Drugo: \_\_\_\_\_

### Ukoliko se vrši povrat novca, novac će biti vraćan:

- ☐ Na blagajni (gotovina)
- ☐ Transakcijskim računom (virman)

IBAN broj računa: \_\_\_\_\_

**Ukoliko je artikl plaćen pouzećem**, smatra se da je uplata izvršena putem transakcijskog računa.

Zbog toga se **povrat sredstava vrši isključivo uplatom na bankovni račun kupca**, a ne isplatom u gotovini (novčanicama).

**Povrat sredstava očekujte u roku od 5 do 7 radnih dana** od trenutka kada je povrat robe odobren i zaprimljen.

Datum podnošenja zahtjeva: \_\_\_\_\_

Potpis kupca: \_\_\_\_\_

## POPUNJAVA PRODAVATELJ:

Proizvod je pod garancijom:                      DA                      NE

### Utrošen material za servis/popravak:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_



Trošak popravka / ispitivanja: \_\_\_\_\_

## **PRILOZI UZ ZAHTJEV**

- Kopija računa
- Fotografije oštećenja
- Garancija

### **STANJE ARTIKLA (OZNAČITI SVE ŠTO SE PRIMJENJUJE)**

- ◆ Artikli nisu korišteni
- ◆ Artikli korišteni, ali ispravni
- ◆ Artikli neispravni / oštećeni
- ◆ U originalnoj ambalaži
- ◆ Bez ambalaže

**U slučaju oštećenja paketa tijekom transporta**, kupac je dužan u najkraćem mogućem roku, a najkasnije **u roku od 24 sata od preuzimanja pošiljke**, poslati e-mail sa sljedećom dokumentacijom:

- **Fotografije oštećenja proizvoda**
- **3 fotografije vanjske ambalaže (kutije)**
- **3 fotografije unutarnje ambalaže (kutije / pakiranja)**
- **Fotografije na kojima je jasno vidljivo oštećenje proizvoda**

Dokumentaciju je potrebno poslati na e-mail adresu **masivarekamacije@gmail.com** radi evidentiranja i pokretanja postupka reklamacije prema dostavnoj službi.

Potpis prodavatelja: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_