



**PRAVILNIK USLUGE**  
**"GARANCIJA POVRATA NOVCA"**

**§ 1**

Ovim Pravilnikom (u daljnjem tekstu: **Pravilnik**) definirana su pravila povrata proizvoda kupljenih u PEPCO stacionarnim trgovinama.

**§ 2**

Sljedeći izrazi koji se pojavljuju u Pravilniku imaju sljedeće značenje:

- a) **Prodavač** – PEPCO Croatia d.o.o. | Damira Tomljanovića Gavrana 11, 10020 Zagreb | OIB: 43416900320 | Erste Bank d.d. IBAN HR9624020061100792130 | Raiffeisen Bank Austria d.d. IBAN HR4124840081135025614 | Temeljni kapital: 15.000,00 EUR uplaćen u cijelosti | MBS: 081038164 | Trgovački sud u Zagrebu, Tt-16/33252-2 | Marina Bajić, direktor | Tomislav Bekavac, direktor
- b) **Trgovina** – stacionarna prodajna trgovina Prodavača koja se nalazi na teritoriju Hrvatske,
- c) **Roba** – svi proizvodi kupljeni u Trgovinama,
- d) **Kupac** - svaka fizička osoba, pravna osoba ili organizacijska jedinica bez pravne osobnosti, kojoj je zakonom priznata poslovna sposobnost, koja kupuje Robu u Trgovini,
- e) **Virtualni proizvodi** – specifična skupina Roba koju karakterizira mogućnost korištenja za plaćanje kupnje određene robe ili usluga koje nude subjekti koji prihvaćaju plaćanja korištenjem Virtualnog proizvoda; Virtualni proizvod će posebno uključivati: e-vaučer, mobilnu dopunu, međunarodnu dopunu, PaySafeCard.

### § 3

1. Svaki Kupac ima pravo vratiti Robu u punoj vrijednosti u roku od 30 dana od dana kupnje.
2. Rok od 30 dana računa se od dana koji slijedi nakon dana naznačenog na jednom od sljedećih dokaza o kupnji: fiskalni račun, zamjenski račun, PDV faktura, ispravak PDV fakture - original kojim se potvrđuje kupnja određenog proizvoda.
3. Ako kraj roka za obavljanje aktivnosti pada na dan koji je zakonom priznat kao neradni dan ili u subotu, rok istječe sljedeći dan koji nije neradni dan ili subota. To znači produženje roka povrata od 30 dana, računajući od dana koji slijedi nakon dana navedenog na dokazu o kupnji do prvog dana koji nije praznik, nedjelja ili subota, ako rok za povrat istječe na državni praznik ili subotu.

### § 4

1. Pravo korištenja opcije povrata odnosi se samo na Robu pune vrijednosti koja u trenutku povrata:
  - a) nije oštećena i kompletna je,
  - b) nema znakove korištenja,
  - c) ima sve naljepnice i oznake netaknute (cijena nije prekrivena, nije zalijepljena, nije izrezana škarama) i pričvršćene u tvornici i od strane Prodavača,
  - d) se nalazi u originalnom i netaknutom tvorničkom pakiranju (ako je Roba isporučena u takvom pakiranju).
2. Bez obzira na odredbe § 4 odjeljak 1 sljedeća Roba ne podliježe povratu:
  - a) donje rublje za žene i djevojčice pojedinačno pakirano (gaćice, kratke hlače, tange),
  - b) donje rublje za muškarce i dječake, pojedinačno pakirano (gaćice, bokserice),
  - c) kozmetika, higijenski proizvodi,
  - d) kućanske kemikalije i sredstva za čišćenje,
  - e) sredstva za zaštitu biljaka
  - f) proizvodi za kućne ljubimce (hrana, pijesak, kozmetika)
  - g) namirnice, piće, voda
  - h) virtualni proizvodi.
3. Prodavač također ne dopušta povrat Robe koja je Kupcu prodana po sniženoj cijeni zbog nedostatka ili oštećenja o kojima je Kupac bio obaviješten prije kupnje.
4. Ako je Roba prodana kao komplet, tj. postoji više proizvoda u jednom paketu, Kupac može vratiti samo cijeli paket prema uvjetima propisanim ovim Pravilnikom.
5. Povrat je moguć samo uz predočenje originalnog dokaza o kupnji navedenog u § 3 odjeljak 2.
6. Kupac može izvršiti povrat u bilo kojoj trgovini Prodavača, bez obzira na stvarno mjesto kupnje Robe, osim kada je dokaz o kupnji PDV faktura ili ispravak PDV fakture - u tom slučaju Kupac ima pravo izvršiti povrat samo u Trgovini u kojoj je kupio Robu.

## § 5

1. Kada Kupac isporuči Robu i potreban dokument naveden u § 3 odjeljak 2, zaposlenik Trgovine će procijeniti ispunjava li Roba uvjete za povrat na temelju zahtjeva navedenih u ovom Pravilniku.
2. Ako zaposlenik Trgovine prihvati Robu za povrat:
  - a) Kupac zaposleniku vraća danu Robu i originalni dokument o kome je riječ u § 3 odjeljak 2, a zatim
  - b) Zaposlenik trgovine vraća Kupcu protuvrijednost cijene plaćene za Robu, identičnu iznosu na dostavljenom dokazu o kupnji.
3. Ako je na računu ili PDV fakturi navedena druga Roba, Kupcu će se izdati zamjenski račun ili ispravak PDV fakture.
4. Ako Kupac želi zamijeniti Robu pune vrijednosti, a proizvod ispunjava gore navedene uvjete i dostupan je u Trgovini, proizvod se može zamijeniti za drugi s istim indeksom (roba navedena u § 4 odjeljak 2 iznad).
5. Prodavač zadržava pravo ne prihvatiti povrat Robe koja ne zadovoljava gore navedena pravila.

## § 6

1. Ako je Kupac platio Robu:
  - a) u gotovini – Kupac dobiva povrat protuvrijednosti cijene u gotovini,
  - b) platnom, kreditnom ili debitnom karticom – Kupcu se vraća iznos u ekvivalentnom iznosu na karticu koju je naveo,
  - c) prijenosom na bankovni račun - Kupac ostvaruje povrat protuvrijednosti cijene prijenosom na bankovni račun s kojeg je izvršeno plaćanje za danu Robu,
  - d) bonovima koje Trgovina prihvaća - Kupac dobiva povrat protuvrijednosti cijene u gotovini.
2. Prodavač zadržava pravo da će u slučaju nemogućnosti povrata na gore opisani način zbog tehničkih razloga izvršiti povrat protuvrijednosti u gotovini.

## § 7

1. Pravilnik u ovom tekstu stupa na snagu 25.11.2024. godine.
2. U odnosu na kupnje izvršene prije datuma navedenog u odjeljku 1 gore, Kupac ima pravo slobodno odabrati postupak povrata, bilo na temelju ovog Pravilnika ili na temelju procedure koja je bila na snazi prije dana stupanja na snagu Pravilnika.
3. Ovaj Pravilnik je dostupan na web stranici Prodavača na [www.pepco.hr](http://www.pepco.hr) i za pregled u stacionarnoj trgovini.
4. O svim promjenama Pravilnika Prodavač će obavijestiti 30 dana unaprijed objavljivanjem odgovarajućih informacija na web stranici [www.pepco.hr](http://www.pepco.hr).



## § 8

### Reklamacije Robe s nedostatkom

1. Bez obzira na gore navedene odredbe, Kupci se mogu žaliti na neispravnu Robu kupljenu u Trgovini.
2. Prodavatelj odgovara za nedostatke proizvoda sukladno hrvatskim zakonima.
3. Reklamacije robe s nedostatkom moguće je podnijeti na temelju garancije ili odgovornosti za neusklađenost robe s ugovorom.