

Procedura za zamenu pogrešnog dostavljenog proizvoda za poručeni proizvod

Ukoliko ste nakon prijema porudžbine ustanovili da proizvod koji Vam je dostavljen nije poručeni proizvod molimo Vas da nam u roku od 14 dana od dana prijema dostavite na e-mail: hedera.vita.online.shop@gmail.com ili pozovete nas na telefon: +381693029993 radnim danima od 10:00-18:00, subotom od 10:00-16:00, sledeće podatke:

1. broj fiskalnog računa;
2. broj porudžbenice;
3. naziv proizvoda koji ste dobili i koji hoćete da zamenite;
4. naziv proizvoda koji ste poručili.

Nakon toga, vrši se provera Vaše porudžbenice i ukoliko se ustanovi da je došlo do greške u porudžbini od strane Hedere Vita doo (u daljem tekstu: prodavac), molimo Vas da kontaktirate kurirsku službu DExpress na broj telefona +381113313333 kako bi preuzeli od Vas pogrešno dostavljen proizvod. U slučaju da nam je proizvod vraćen oštećen, otvoren ili korišćen Vi kao potrošač ste isključivo odgovorni i prodavac će odbiti zamenu proizvoda, a proizvod će Vam biti vraćen o Vašem trošku. Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica korišćenja robe ili rukovanja robom na način koji nije adekvatan.

Prilikom povraćaja robe obavezno je vratiti u neotvorenom, nekorišćenom stanju i u originalnom pakovanju kako je zaprimljena prilikom dostave na kome ne sme biti oštećenja.

Troškove vraćanja isključivo snosi prodavac.

Poručeni proizvod biće dostavljen potrošaču nakon što pogrešno dostavljeni proizvod bude vraćen prodavcu odakle je roba poslata potrošaču.