

## Politika vračil

### Pravica do odstopa od nakupa, vračilo blaga:

Kupec, ki naroči izdelke v spletni trgovini PlanetBIO ([www.planetbio.si](http://www.planetbio.si)), lahko, v primeru, da z naročenimi izdelki ni zadovoljen ali želi od pogodbe (nakupa) iz kakršnegakoli razloga odstopiti, v roku 14 dni od prejema izdelka sporoči (pisno ali na e-naslov: [info@planetbio.si](mailto:info@planetbio.si)) podjetju, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev. Nato mora naročeno blago, s predloženo kopijo računa, v roku 14 dni po sporočilu blago v nespremenjeni količini in nepoškodovano poslati podjetju (na naslov: PlanetBIO d.o.o., Ljubljanska cesta 24G, 4000 Kranj). Tudi če kupec v roku 14 dni od prejema blaga, blago vrne, se to šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe. Kupcu najkasneje v 14 dneh od prejema sporočila, o odstopu od pogodbe, vrnemo vsa opravljena plačila.

Obrazec za odstop od pogodbe:

[https://cdn.shopify.com/s/files/1/2177/5673/files/Obrazec\\_za\\_vracilo\\_blaga\\_-\\_odstop\\_od\\_pogodbe.pdf?17377637935814376529](https://cdn.shopify.com/s/files/1/2177/5673/files/Obrazec_za_vracilo_blaga_-_odstop_od_pogodbe.pdf?17377637935814376529)

Stroške, ki nastanejo ob vračilu blaga, poravnava kupec. Vrnjeni izdelki naj bodo nerabljeni, nepoškodovani ter v originalni embalaži. Vračilu mora kupec obvezno priložiti kopijo računa.

### Stvarne ali prikrite napake

Iz naslova stvarne napake lahko kupec napako reklamira pri ponudniku in to v roku 2 mesecev od odkritja stvarne napake, oziroma v roku 2 let, ko je bilo blago prevzeto s strani kupca.

Kupec mora ponudnika o reklamaciji obvestiti in podati natančnem opis napake na [info@planetbio.si](mailto:info@planetbio.si) ali na telefonsko številko 059 333 040.

Kupec mora ponudniku omogočiti pregled izdelka s stvarno ali prikrito napako. Če napaka ni sporna, ponudnik kupcu zamenja izdelek ali vrne kupnino najkasneje v 8 dneh od prejema reklamacije. Če o napaki obstaja spor, mora ponudnik kupcu v enakem roku podati pisen ugovor. Ponudnik se zavezuje, da bodo vsi izdelki z naslova reklamacij zamenjani oziroma bo za njih povrnjena kupnina na TRR.

Ponudnik si pridružuje pravico zavrniti reklamacijo v primeru:

- da je vrnjeno blago poškodovano s strani kupca,
- da vrnjeno blago nima varnostnega pečata oziroma ni v originalni embalaži,
- če ponudnik ugotovi, da je izdelek poškodovan oziroma neuporaben kot posledica nepravilnega ravnanja kupca.

## **Napaka je stvarna:**

- a) če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- b) če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila ponudniku znana oziroma bi mu morala biti znana;
- c) če izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- d) če je ponudnik izročil izdelek, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

V primeru reklamacije lahko kupec v skladu z zakonskimi omejitvami zahteva:

- a) zamenjavo izdelka
- b) odpravo napake
- c) vračilo kupnine
- d) vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako

Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

## **Uveljavljanje stvarne napake**

Kupec nas mora o morebitni stvarni napaki skupaj z natančnim opisom le-te obvestiti v zakonsko določenem roku in nam hkrati omogočiti pregled artikla.

[Obrazec za vračilo blaga - stvarna napaka](http://www.planetbio.si) ([www.planetbio.si](http://www.planetbio.si) – Splošni pogoji – 8. STVARNE ALI PRIKRITE NAPAKE)

Pravico do uveljavljanja stvarne napake na artiklu natančneje urejajo določila zakona o varstvu potrošnikov.

## **Reklamacija**

Kupec lahko blago reklamira, če blago nima lastnosti, ki jih je prodajalec izrecno obljubil, če je prodajalec poslal napačne izdelke, v napačni količini, barvi ali kako drugače odstopajo od kupčevega naročila.

## **Vračilo poškodovanih pošiljk**

V primeru, da je paket fizično poškodovan, v njem manjka vsebina ali kaže znake odprtja, mora kupec sprožiti postopek reklamacije pri dostavni službi, ki jo trenutno uporabljamo. To storite tako, da nas obvestite in vam po dogovoru pošljemo dostavno službo, ki prevzame paket v enakem stanju, kot ste ga prejeli (brez da bi karkoli dodali ali odstranili) ter izpolnite reklamacijski zapisnik. Skupaj dostavno službo bomo poskrbeli, da bo reklamacije rešena v najkrajšem možnem času.

## **Garancija**

Proizvajalec je, v skladu z zakonom, dolžan kupcu zagotoviti garancijo za brezhibno delovanje kupljenega blaga. Garancijo lahko kupec uveljavlja neposredno pri proizvajalcu ali njegovem pooblaščenem servisu. Garancijo lahko kupec uveljavlja z garancijskim listom in računom prodajalca.

Proizvajalec je dolžan garancijsko popravilo opraviti v 45 dneh od prejema blaga, v nasprotnem primeru pa artikel zamenjati z drugim, enakovrednim in brezhibnim artiklom.

Kupec lahko garancijo uveljavlja tudi pri prodajalcu, vendar tudi v tem primeru velja določilo iz prejšnjega odstavka.

Vračilo blaga v garancijo se opravi v skladu s pogoji, ki jih proizvajalec navede na garancijskem listu, kupec z vračilom nima stroškov.

### **Pomembno**

Ko vračate artikel v **reklamacijo ali garancijo** prodajalcu PlanetBIO d.o.o., morate priložiti kopijo računa.

Naslov za vračilo blaga prodajalcu je PlanetBIO d.o.o., Ljubljanska cesta 24G, 4000 Kranj  
Priporočamo, da uporabite dostavno službo, ki omogoča sledenje pošiljke ter da blago ustrezno pripravite za transport (varna embalaža).

Stroške pošiljanja vedno krije pošiljatelj, razen če je v naprej dogovorjeno drugače. Pošiljk z odkupnino ne sprejemamo.

Če uveljavljate garancijo, boste popravljeno blago prejeli najhitreje, če garancijo uveljavljate neposredno pri proizvajalcu oz. njegovem pooblaščenem servisu.

Če se vam porajajo dodatna vprašanja, vas vabimo, da nas pokličete na 040 933 655 ali nam pišete na [info@planetbio.si](mailto:info@planetbio.si)