

Reklamacije i prigovori

Prodavatelj se obvezuje isporučiti proizvod koji je ispravan te odgovara opisu proizvoda navedenom na www.koko.hr. Slika koja ilustrira proizvod na Internet stranici ne mora odgovarati stvarnom izgledu proizvoda te kupac ne može reklamirati ovaj segment. Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati pakiranje pošiljke. Ukoliko pakiranje pošiljke ima vidljivih oštećenja/nedostataka, preporučujemo da kupac odbije primitak iste jer postoji mogućnost da je proizvod unutar takvog pakiranja oštećen. Odbijanjem primitka, dostavna služba će pošiljku vratiti Koko-u, uz napomenu da pošiljka sadrži nedostatak.

Reklamacije vezane za nedostatke proizvoda te svi ostali prigovori mogu se izjaviti u pisanoj formi putem elektroničke ili obične pošte te usmeno putem telefona:

- na broj telefona: +385 1 38 63 727,
- na broj faxes: +385 1 38 73 332,
- na e-mail adresu: info@koko.hr,
- na adresu: KOKO kožna galanterija i ostale usluge VL. Radovan Šafarić, Anina 7, Zagreb, Hrvatska.

U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjena proizvoda. Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza. Koko vrši prikup reklamirane oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije trošak zamjene proizvoda s novim u cijelosti snosi KOKO.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen (proizvod mora biti nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predodan originalan račun i jamstvo, ukoliko postoji) proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi. U slučaju da se vještačenjem utvrdi opravdanost reklamacije, sav trošak zamjene proizvoda snosi Koko, a u slučaju neopravdane reklamacije trošak će snositi kupac.

Jednostrani raskid Ugovora

Korisnik ima pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 (četnaest) dana bez navođenja razloga.

Korisnik nema pravo na jednostrani raskid Ugovora:

- ako mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje je započelo uz njegov izričit prethodni pristanak te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora ako mu usluga bude potpuno ispunjena,

- ako je predmet Ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima,

Da bi korisnik mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti Koko o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na KOKO kožna galanterija i ostale usluge VL. Radovan Šafarić, Anina 7, Zagreb, Hrvatska), telefaksom na +385 1 38 73 332 ili elektroničkom poštom na info@koko.hr, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i navedeni pisani obrazac za jednostrani raskid Ugovora.

Također, Obrazac za jednostrani raskid Ugovora koji se nalazi na ovom [linku](#) korisnik može elektronički ispuniti i poslati u kojem će mu slučaju KOKO bez odgađanja dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora elektroničkom poštom.

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

Ako korisnik jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat sredstava koji je od njega primljen, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada KOKO zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora, osim ukoliko je korisnik odabrao drugu vrstu isporuke, a koja nije najjeftinija standardna isporuka koja je ponuđena. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je korisnik izvršio uplatu. U slučaju da korisnik pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca Koko može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad.

Korisnik je dužan robu predati ili je poslati na adresu KOKO kožna galanterija i ostale usluge VL. Radovan Šafarić, Anina 7, Zagreb, Hrvatska bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je KOKO-u, uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Izravne troškove povrata robe korisnik snosi sam. Korisnik je odgovoran za svako umanjene vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. U slučaju oštećenja originalne ambalaže iznos povrata bit će umanjen za postotak sukladan vrijednosti robe. U tom slučaju bit će te obaviješteni.

Ako je na zahtjev korisnika izvršavanje usluge započelo tijekom roka za jednostrani raskid Ugovora, korisnik je dužan platiti KOKO-u iznos koji je razmjernom onom što je isporučeno do trenutka kada je korisnik obavijestio KOKO o jednostranom raskidu Ugovora.