Reklamacije, povrat robe i uslovi prodaje na daljinu

Važi od 1. decembra 2026. godine.

Ovaj dokument se odnosi na kupovinu preko sajta www.elpa.rs, telefonom i e-poštom. Za kupce koji su potrošači primenjuje se Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS", br. 35/2026). Potrošač je fizičko lice koje kupuje robu za potrebe van svoje poslovne ili profesionalne delatnosti.

1. Podaci o prodavcu

Elpa d.o.o., Lava Tolstoja 40, 26000 Pančevo
Matični broj: 08792127
PIB: 102966023
Telefon: 013/377-011
E-pošta: office@elpa.rs
(u daljem tekstu: Prodavac)

2. Cene, plaćanje i dostava

- Osnovna obeležja robe i prodajna cena navedeni su na stranici svakog artikla. Sve cene su u dinarima, sa uračunatim PDV-om.
- Za porudžbine u vrednosti do 15.000 dinara kupac plaća troškove dostave po važećem ceniku kurirske službe. Za porudžbine preko 15.000 dinara dostava je besplatna.
- Plaćanje je moguće pouzećem (gotovinom kuriru pri preuzimanju), uplatom na račun ili po predračunu (za pravna lica i preduzetnike).
- Prodavac će kupca kontaktirati najkasnije narednog radnog dana od prijema porudžbine radi potvrde porudžbine i troškova dostave. Roba se šalje u najkraćem mogućem roku nakon potvrde porudžbine, a okvirni rok isporuke kupac dobija prilikom potvrde.
- Dostava je moguća na teritoriji Republike Srbije, bez teritorije Kosova i Metohije.
- Za komunikaciju sa Prodavcem telefonom ili poštom primenjuje se standardna tarifa vašeg operatera.

3. Pravo na odustanak od ugovora (14 dana)

- Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana, bez navođenja razloga. Rok počinje da teče od dana kada je roba stigla u posed potrošača.
- Odustanak se izjavljuje Prodavcu telefonom, e-poštom ili poštom, popunjavanjem obrasca za odustanak ili drugom nedvosmislenom izjavom.

- Potrošač je dužan da vrati robu najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku, zajedno sa računom.
- Potrošač snosi samo direktne troškove vraćanja robe.
- Prodavac vraća sve primljene uplate, uključujući troškove standardne isporuke, najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku. Prodavac može da odloži povraćaj dok ne primi vraćenu robu.
- Potrošač odgovara za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije neophodan da bi se utvrdili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

4. Saobraznost robe i reklamacija

- Prodavac odgovara za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana isporuke.
- Ako se nesaobraznost pojavi u prvoj godini od isporuke, pretpostavlja se da je postojala u trenutku isporuke, osim ako Prodavac dokaže suprotno.
- Kupac treba da obavesti Prodavca o nesaobraznosti u roku od dva meseca od dana kada je za nju saznao, a najkasnije u roku od dve godine od isporuke.
- Za robu za koju proizvođač daje garanciju dužu od dve godine, Prodavac uz robu dostavlja garantni list. Garancija ne umanjuje zakonska prava kupca.
- Delovi i roba koji se po svojoj prirodi troše (na primer sijalice i potrošni delovi) imaju vek trajanja koji zavisi od upotrebe. Trošenje usled redovne upotrebe nije nesaobraznost.

5. Kako se podnosi reklamacija

- Reklamacija se može podneti usmeno u prodajnom objektu, telefonom na 013/377-011, e-poštom na office@elpa.rs ili poštom na adresu: Elpa d.o.o., Lava Tolstoja 40, 26000 Pančevo.
- Uz reklamaciju je potrebno priložiti račun ili drugi dokaz o kupovini. Preporučujemo da popunite reklamacioni list (obrazac na sajtu), sa opisom nedostatka i načinom rešavanja koji želite.
- Ambalaža nije uslov za reklamaciju, ali robu treba spakovati tako da se ne ošteti u transportu.
- Prodavac bez odlaganja potvrđuje prijem reklamacije i dodeljuje joj broj, a reklamacije evidentira i čuva evidenciju najmanje dve godine.

6. Rokovi za rešavanje reklamacije

- Prodavac odgovara na reklamaciju bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema. Odgovor sadrži odluku da li se reklamacija prihvata, izjašnjenje o zahtevu kupca i konkretan predlog i rok za rešavanje.
- Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj.
- Kupac treba da se izjasni na predlog Prodavca u roku od 3 dana. Ako se ne izjasni, smatra se da se ne slaže sa predlogom.
- Ako Prodavac iz opravdanih razloga ne može da reši reklamaciju u dogovorenom roku, rok se može produžiti samo jednom, uz obaveštenje i saglasnost kupca.

7. Načini rešavanja reklamacije

- Kupac može da zahteva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom robe. Kupac bira između opravke i zamene, osim ako je izabrano rešenje nemoguće ili nesrazmerno skupo za Prodavca.
- Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od isporuke, kupac može odmah da bira između zamene, odgovarajućeg umanjenja cene ili raskida ugovora.
- Kupac ima pravo na umanjenje cene ili raskid ugovora i kada Prodavac nije izvršio opravku ili zamenu, ili ako nesaobraznost ostane i posle toga.
- Kupac ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost neznatna.

8. Troškovi slanja robe na reklamaciju

Troškove slanja reklamirane robe Prodavcu, kao i troškove vraćanja robe kupcu, snosi kupac.

Izuzetak: ako je kupac potrošač, a reklamacija je opravdana, otklanjanje nesaobraznosti je za njega besplatno (član 56. stav 8. Zakona o zaštiti potrošača). Tada Prodavac snosi troškove slanja i preuzimanja robe: kupcu vraća plaćene troškove slanja, a popravljenu ili zamenjenu robu šalje o svom trošku.

Ako reklamacija nije opravdana (na primer, kvar je nastao nepravilnom upotrebom), sve troškove slanja snosi kupac.

9. Kada reklamacija nije opravdana

- kada je nedostatak nastao nepravilnom upotrebom, upotrebom koja nije u skladu sa uputstvom, ili mehaničkim oštećenjem nakon isporuke;
- kada je robu otvaralo, prepravljalo ili popravljalo neovlašćeno lice;
- kada je kvar nastao usled više sile, elementarnih nepogoda ili prenapona u električnoj mreži;
- kada je istekao rok iz tačke 4.

10. Kupci koji nisu potrošači

Za pravna lica i preduzetnike koji kupuju robu za potrebe svoje delatnosti ne primenjuje se Zakon o zaštiti potrošača, već Zakon o obligacionim odnosima. Za njih uvek važi pravilo da troškove slanja robe na reklamaciju i nazad snosi kupac, osim ako je drugačije ugovoreno.

11. Vansudsko rešavanje sporova

Ako kupac potrošač nije zadovoljan odlukom po reklamaciji, može pokrenuti vansudsko rešavanje potrošačkog spora pred telom sa liste koju vodi ministarstvo nadležno za trgovinu. Postupak je za stranke besplatan.