

VALENTINO

POLITIKA POVRATA I ZAKONSKO JAMSTVO

POLITIKA POVRATA I NEDOSTATKA SUKLADNOSTI

1.1. Kupac se ima pravo povući iz sporazuma o kupnji iz bilo kojeg razloga, bez kazne i bez potrebe za davanjem bilo kakvog objašnjenja, u roku od 14 (četrnaest) kalendarskih dana od dana isporuke proizvoda. U slučaju ugovora o prodaji za više komada robe koje kupac naruči jednom narudžbom, a koji se odvojeno isporuče, razdoblje raskida ističe 14 dana nakon dana na koji je Kupac stekao fizički posjed nad zadnjim komadom robe.

1.2. Kupac može ostvariti pravo na povlačenje iz gornjeg članka 6.1., (i) ispunjavanjem posebnog internetskog obrasca povrata, (ii) ispunjavanjem papirnog obrasca povrata, ili (iii) nedvosmislenom pisanom komunikacijom na adresu navedenu na obrascu povrata koji se nalazi u paketu dostavljenih proizvoda (svaki u daljnjem tekstu „Obrazac povrata“). VALENTINO će potvrditi da je Obrazac povrata propisno primljen slanjem poruke elektroničke pošte na adresu koju je naveo Kupac.

Alternativno, Kupac može dati nedvosmisleni izjavu kojom će društvo VALENTINO obavijestiti o svojoj odluci za otkaže ugovor.

1.3. U slučaju povlačenja, Kupac šalje robu natrag društvu VALENTINO u roku od 14 (četrnaest) dana od datuma na koji je predana gornja obavijest, na jedan od sljedećih načina, temeljem vlastite odluke:

- Slanje proizvoda (ili više njih) koji se vraćaju na adresu izričito navedenu na Obrascu povrata putem kurira kojeg je naveo VALENTINO na Obrascu povrata (UPS). Proizvodi se mogu poslati koristeći unaprijed ispisanu i unaprijed plaćenu naljepnicu koja je priložena u paketu u kojem su proizvodi poslani. Troškove ovakvog načina ponovne dostave snosi isključivo Prodavatelj. Molimo da kontaktirate UPS (ili posjetite njihovu internetsku stranicu: www.ups.com) radi organizacije prikupa;
- Slanje proizvoda (ili više njih) koji se vraćaju na adresu izričito navedenu na Obrascu povrata putem kurira kojeg odabere Kupac (u tom slučaju troškove ponovne dostave snosi isključivo Kupac) i o Kupčevom trošku;
- Ponovna dostava osobno na adresu koja je izričito navedena na Obrascu povrata (Kupac će vratiti proizvod (ili više njih), zajedno s Obrascem povrata i jednim identifikacijskim dokumentom) o Kupčevom trošku;
- Ako je Kupac osobno pokupio proizvode služeći se uslugom Prikup u butiku, proizvod (ili više njih) može se vratiti i u isti butik o Kupčevom trošku.

1.4. Proizvod treba pažljivo pohraniti i koristiti samo tijekom vremena strogo potrebnog za provjeru njegove prirode, specifikacija i veličine, te na njemu ne smije biti znakova nošenja ili prljavštine, i mora se vratiti pod sljedećim uvjetima:

- Pravo na povlačenje može se ostvariti samo u odnosu na cijeli kupljeni proizvod; djelomično povlačenje (modni dodaci, dopune, itd.) nije dopušteno;
- Kupac je odgovoran za svaku smanjenu vrijednost robe koja proizlazi iz postupanja s robom, osim onog postupanja koje je potrebno za utvrđivanje prirode, značajki i funkcioniranja robe;
- Prijevoz proizvoda (ili više njih), sve dok Kupac ne primi potvrdu da je proizvod propisno vraćen i dostavljen društvu VALENTINO izričita je odgovornost Kupca u slučajevima navedenima u točkama 1.3.2., 1.3.3. i 1.3.4. Stoga, ako je proizvod oštećen tijekom prijevoza, VALENTINO će o tome obavijestiti Kupca kako bi potonji odmah mogao poslati odgovarajuću žalbu kuriru i zatražiti povrat novca; proizvod će biti stavljen na raspolaganje Kupcu, i stranke će povlačenjem upravljati u dobroj vjeri;
- VALENTINO ne preuzima nikakvu odgovornost za proizvode koji su oštećeni, ukradeni ili izgubljeni tijekom prijevoza ili, u svakom slučaju, u vezi s njihovim slanjem, u slučajevima kada se slanje natrag društvu VALENTINO obrađuje u skladu s jednim od načina koji su navedeni u točkama 1.3.2., 1.3.3. i 1.3.4.
- VALENTINO zadržava pravo odbiti povrat proizvoda koji izgledaju oštećeno, smanjenih značajki, zamrljano ili se čini da su u stanju koje nedvosmisleno pokazuje da su korišteni u druge svrhe osim Kupčeve potvrde koja je strogo potrebna za utvrđivanje prirode i značajki kupljenog proizvoda.

1.5. VALENTINO će Kupcu vratiti cjelokupni iznos koji je već platio, u roku od 14 (četrnaest) dana od datuma povlačenja. VALENTINO može uskratiti povrat novca dok propisno ne primi vraćeni proizvod, ili dok Kupac ne dokaže da je proizvod ispravno vraćen, ovisno o tome što ranije nastupi.

1.6. Osim ako stranke ne dogovore drugačije, iznos koji je početno naplaćen Kupcu bit će otpisan primjenom istog načina plaćanja koji je Kupac koristio u prvotnoj transakciji. U slučaju plaćanja gotovinom pri isporuci, iznos koji je prvotno plaćen bit će vraćen bankovnim prijenosom na bankovne podatke koje je Kupac naveo na Obrascu povrata. U svakom slučaju, Kupcu se ne naplaćuje nikakav iznos u vezi s povratom novca. VALENTINO nije obvezan vratiti troškove dostave vraćenog proizvoda (ili više njih) u slučaju da je Kupac odabrao način dostave koji nije standardna dostava koju nudi VALENTINO pod točkom 1.3.1.

1.7. Nakon što primi proizvode, VALENTINO će ih provjeriti kako bi provjerio jesu li u skladu s uvjetima i odredbama navedenima u ovom stavku te. Ako su rezultati takve provjere negativni, elektroničkom će poštom obavijestiti Kupca da je vrijednost vraćenih proizvoda smanjena zbog Kupčevog neispunjenja uvjeta navedenih u gornjem. U istoj poruci elektroničke pošte, VALENTINO će također navesti iznos koji će oduzeti od iznosa koji se vraća, osim ako Kupac odabere da mu se, o njegovom trošku, proizvodi pošalju natrag u istom stanju u kojem su vraćeni društvu VALENTINO.

1.8. U slučaju oduzimanja prava na povlačenje, VALENTINO Kupcu kupljeni proizvod šalje natrag, te mu naplaćuje relevantne troškove slanja i, ako je već vraćena, cijenu proizvoda.

Zamjena proizvoda

1.9. U određenim okolnostima navedenima na Obrascu povrata, Kupac ima pravo zamijeniti kupljene proizvode s drugim proizvodima, umjesto primitka povrata relevantnog iznosa.

1.10. Zahtjev za zamjenom proizvoda podliježe sljedećim uvjetima:

1.11 a. zamjena proizvoda primjenjuje se samo na kupljene proizvode za koje je ova mogućnost izričito navedena na internetskom Obrascu povrata na našoj internetskoj stranici riječju „ZAMJENA“;

1.12 b. Kupac može zatražiti zamjenu jednog ili više kupljenih proizvoda samo s proizvodima istog modela, ali druge veličine i/ili boje. Dostupne opcije zamjene bit će navedene u internetskom Obrascu povrata;

1.13 c. Kupac može zatražiti zamjenu jednog ili više kupljenih proizvoda u roku od, i najkasnije 14 (četrnaest) dana od dana primitka proizvoda, ispunjavanjem Obrasca povrata i njegovog slanja elektroničkim putem društvu VALENTINO unutar navedenog roka. Proizvodi koje treba zamijeniti trebaju se vratiti u roku od 14 (četrnaest) dana od dana primitka;

1.14 d. Kupac za svaki kupljeni proizvod može poslati samo jedan zahtjev za zamjenom;

1.15 e. proizvodi za koje Kupac traži zamjenu moraju se vratiti društvu VALENTINO u izvornom pakiranju, ne smiju biti upotrebljavani, nošeni, oprani, izmijenjeni ili oštećeni, te još moraju imati svoju identifikacijsku oznaku pričvršćenu jednokratnom zaštitnom naljepnicom;

1.16 f. proizvodi koji će se zamijeniti, a koji su dio jedne narudžbe, moraju se vratiti društvu VALENTINO jednom pošiljkom. VALENTINO zadržava pravo odbiti proizvode iz iste narudžbe koji su poslani na zamjenu u različitim fazama.

1.17. Ako su svi gore navedeni uvjeti ispravno ispunjeni, nakon što je Kupac ispunio i poslao Obrazac povrata koji sadrži zahtjev za zamjenom robe, VALENTINO će obraditi navedeni zahtjev tako što će vam poslati relevantnu poruku elektroničke pošte s potvrdom. Ako takvi uvjeti nisu ispunjeni, VALENTINO će obavijestiti Kupca i vratiti mu proizvode o Kupčevom trošku.

1.18. Nakon primitka proizvoda za zamjenu, VALENTINO će pregledati proizvode kako bi provjerio da su svi gore navedeni uvjeti ispunjeni; VALENTINO će zatim provjeriti stvarnu dostupnost zamjenskih proizvoda u svojim skladištima proizvoda kako bi osigurao da su veličina i/ili boja koju ste odabrali dostupni.

1.19. Ako odabrani zamjenski proizvodi nisu dostupni u skladištu, VALENTINO neće moći prihvatiti zahtjev za zamjenom te će Kupcu vratiti originalnu cijenu proizvoda koji su prvobitno kupljeni u skladu s postupcima navedenima u Politici povrata. Ako se Kupčev zahtjev za zamjenom ne može prihvatiti, VALENTINO će ga kontaktirati.

1.20. Ako su odabrani proizvodi dostupni u skladištu, VALENTINO će prihvatiti zahtjev za zamjenom te će Kupcu poslati poruku elektroničke pošte kojom će potvrditi slanje zamjenskih proizvoda. Slanje će se izvršiti u roku od trideset (30) radnih dana od datuma na koji je VALENTINO postao svjestan zahtjeva za zamjenom, nakon što je stanje proizvoda za zamjenu provjereno, kako je gore navedeno. Troškove slanja zamjenskih proizvoda snosi VALENTINO koji će odabrati prijevoznika.

Zakonsko jamstvo na nedostatak sukladnosti

1.21 Kupac može predati reklamaciju u roku od 24 (dvadeset i četiri) mjeseca od datuma isporuke proizvoda ako se pojavi nedostatak sukladnosti, podložno zakonskim odredbama definiranim u europskoj Potrošačkoj direktivi.

1.22. VALENTINO će biti odgovoran Kupcu za bilo kakav nedostatak sukladnosti koji postoji u vrijeme isporuke proizvoda i koji postane očit u roku od 2 (dvije) godine od isporuke. U trenutku isporuke, Kupac je dužan provjeriti proizvod kako bi utvrdio da je u skladu s naručenim proizvodom te da na njemu nema znakova nikakvih nedostataka. Kupac će obavijestiti društvo VALENTINO o postojanju takvog nedostatka sukladnosti u roku od 2 (dva) mjeseca od dana na koji je Kupac otkrio nedostatak sukladnosti.

1.23. Svi postupci Kupca zbog nedostatka sukladnosti moraju se pokrenuti u roku od 1 (jedne) godine od dana na koji je otkriven nedostatak sukladnosti, iako taj rok ne može isteći prije isteka gore navedenog razdoblja od 2 (dvije) godine.

1.24. Osim ako nije drugačije dokazano, pretpostavlja se da je svaki nedostatak sukladnosti koji postane očit u roku od 6 (šest) mjeseci od isporuke proizvoda postojao u trenutku isporuke, osim ako ta pretpostavka nije kompatibilna s prirodom proizvoda ili prirodom nedostatka sukladnosti.

1.25. Ako Kupac pokrene postupak na temelju zakonskog jamstva za sukladnost, Kupac može odabrati između popravka ili zamjene proizvoda, u oba slučaja besplatno, osim ako to nije moguće ili je nerazmjerno. Alternativno, ako Kupac nema pravo ni na popravak niti na zamjenu, ili ako VALENTINO nije izvršio popravak ili zamjenu u razumnom roku ili bez značajne smetnje Kupcu, te osim ako je nedostatak sukladnosti manji, Kupac će imati pravo tražiti od društva VALENTINO ili da izvrši odgovarajuće smanjenje cijene ili da raskine ugovor. Svaki takav povrat novca Kupcu smanjuje se u odnosu na Kupčevu upotrebu proizvoda od njegove isporuke.

1.26. Kako bi morao iskoristiti jamstvo, Kupac mora moći pokazati kada je proizvod kupljen.

1.27 Jamstvo na nedostatak sukladnosti primjenjuje se samo ako se proizvod ispravno upotrebljavao, u skladu s njegovom namjeravanom svrhom te u skladu s uputama za upotrebu i pranje koje proizvod sadrži i/ili su s njime dostavljene.