



Politika vraćanja robe

I deo: opšte odredbe

1. Prema ovoj politici vraćanja proizvodi kupljeni od kompanije IKEA (IKEA Srbija d.o.o. Beograd) na teritoriji Republike Srbije mogu se vratiti u roku od 365 dana od dana kupovine, isporuke ili preuzimanja proizvoda, bez obzira na način kupovine (u robnoj kući, onlajn ili telefonom).
2. Kupac može vratiti sve proizvode Odeljenju za kupce u robnoj kući IKEA, a ako je artikal neotpakovan, može se vratiti u centru za isporuku Novi Sad u Republici Srbiji. Da bi vratio proizvod, kupac kao dokaz mora priložiti originalni račun koji je izdala kompanija IKEA Srbija d.o.o. Beograd ili drugi dokaz o kupovini izdat u IKEA Srbija d.o.o. Beograd.
3. Odredbe propisane ovom politikom ni u kom pogledu ne ograničavaju prava zajamčena prema:
 - a) Zakonu o zaštiti potrošača (službeni glasnik Republike Srbije 62/2014, 6/2016 – dr.zakon i 44/2018 – dr.zakon)
 - b) Garancijama – za proizvode koje pokriva garancija na nedostatke u pogledu kvaliteta
4. Kupac koji je zaključio ugovor na daljinu ima pravo da od njega odustane u roku od 14 dana ne navodeći razlog u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (službeni glasnik Republike Srbije 62/2014, 6/2016 – dr.zakon i 44/2018 – dr.zakon) u pogledu prava potrošača po ugovoru zaključenim sa trgovcem.

II deo: Uslovi vraćanja proizvoda

Politika vraćanja robe detaljno je opisana u sledećim stavkama:

1. 365 dana da se predomisliš za **nekorišćene** artikle u originalnom **neoštećenom** pakovanju (**ambalaži**), za ove proizvode vraćamo pun plaćeni iznos prema originalnom načinu plaćanja
2. tokom 14 dana od dana kupovine, isporuke ili preuzimanja, predviđeno je vreme za testiranje proizvoda, u toku kog vraćamo pun iznos prema originalnom načinu plaćanja. Ukoliko postoje vidni tragovi korišćenja ili oštećenja, procenićemo stanje proizvoda i odrediti vrednost koja se vraća.
3. od 15. do 365. dana kupovine, isporuke ili preuzimanja, za korišćene i otpakovane proizvode procenu vršimo prema sledecim kriterijumima:
 - a) vremenu koje je proteklo od dana kupovine, isporuke ili preuzimanja - iznos za vraćanje biće manji što je vraćeni proizvod duže upotrebljavan, do navršenja 365 dana kada će vrednosni iznos biti najniži
 - b) stanju u kome je vraćen proizvod

Procenjenu vrednost korišćenih i otpakovanih proizvoda vraćamo isključivo na IKEA vrednosnu karticu.

4. Iz politike povrata se isključuju, bez obzira na proteklo vreme od dana kupovine, isporuke ili preuzimanja,
 - **korišćeni tekstili i svi tekstili koji su van originalnog pakovanja**
 - **korišćeni dušeci preko roka za isprobavanje (90 dana, dušek možeš zameniti isključivo za drugi dušek i samo jednom)**
 - **proizvodi izmenjeni na zahtev kupca (tekstili, zavese, radne ploče po meri)**
 - **IKEA elektronske kartice, poklon-kartice i vrednosne kartice**
 - **biljke**
 - **svi proizvodi kupljeni na odeljenju "TO JE ŠTO JE"**
 - **hrana**
 - **baterije**
5. Za robu koja je poručena onlajn i plaćena platnim karticama ili pouzecom, povrate vršimo na žiro račun kupca.
6. Za robu koja je plaćena iz sredstava kredita, povrate vršimo na IKEA vrednosnu karticu.
7. IKEA zadržava pravo da donese konačnu odluku prema stanju u kome je vraćen proizvod, bez obzira na proteklo vreme. Konačna procena vrednosti proizvoda vrši se kada je proizvod u robnoj kući. IKEA zadržava pravo da ne vrati iznos za proizvod za koji se utvrdi da nije rukovan, od strane kupca, u skladu s uputstvom i preporučenim održavanjem

Završne odredbe:

Sadržaj ove politike dostupan je na www.ikea.com/rs/sr i na odeljenju Službe za kupce u robnoj kući IKEA. Izmenjeni uslovi Politike ne utiču na prava i obaveze koje je kupac stekao pre nego što je ova Politika stupila na snagu.

Ova politika vraćanja proizvoda stupa na snagu 20.6.2019. godine.

Politika vraćanja ne važi za proizvode kupljene pre 20.6.2019. godine.

Uslovi vraćanja proizvoda tokom pandemije COVID-19 nalaze se u prilogu ovog dokumenta.





Uslovi vraćanja proizvoda u toku pandemije COVID-19

U robnoj kući IKEA Beograd moguće je vraćanje kupljenih proizvoda. Za proizvode kupljene pre privremenog zatvaranja robne kuće IKEA Beograd, a u skladu sa našom [politikom vraćanja](#), broj dana u kojima je robna kuća bila zatvorena **NEĆE** se ubrajati u rok od 365 dana i neće umanjivati tvoja prava.

U skladu sa našom [politikom vraćanja](#), broj dana tokom kojih je robna kuća bila zatvorena zbog virusa COVID-19, NEĆE se ubrajati u rok od 365 dana i neće umanjivati tvoja prava. Shodno tome rok za vraćanje proizvoda ako se predomisliš produžili smo za 50 dana, za sledeće kupovine:

1. Sve kupovine sa datumom na računu od 20.03.2019. do 20.06.2019. – ako se predomisliš, proizvod možeš vratiti u roku od 415 dana
2. Sve kupovine sa datumom od 20.06.2019. do 20.03.2020. - u roku od 415 dana možeš vratiti proizvode po uslovima važeće politike vraćanja koja je objavljena [ovde](#)
3. Politika vraćanja za dušeke - za sve dušeke kupljene u periodu od 20.12.2019. do 06.02.2020. rok da se predomisliš je 140 dana

Dajemo sve od sebe da u uslovima nakon privremenog zatvaranja robne kuće i dok traje pandemija COVID-19 obradimo sve zahteve u skladu sa merama koje su na snazi.

Molimo te da nam u tome pomogneš, tako što ćeš robu koju vraćaš dostaviti u čistom stanju, složenu i zaštićenu od spoljašnjih uticaja, poput vlage i prašine, tokom samog dopremanja do nas.

U slučaju da je u robnoj kući na Odeljenju za vraćanje robe povećan broj kupaca, ljubazno te molimo za strpljenje tokom čekanja, predaje i obrade vraćene robe i dokumentacije. Trudimo se da, u skladu sa novim merama zaštite, sve zahteve obradimo brzo, pri čemu nam izuzetno znače tvoja podrška i razumevanje, kako bismo zajedno i što brže obavili vraćanje robe.

Tvoja robna kuća
IKEA Beograd
06.05.2020.godine