



## Politika povrata robe

### I deo: opšte odredbe

Prema ovoj politici povrata, proizvodi kupljeni od kompanije IKEA Srbija d.o.o. Beograd (u daljem tekstu „IKEA”), 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).

Kupac može vratiti sve proizvode Službi za kupce u robnoj kući IKEA, kao i Centru za isporuku Novi Sad (izuzev hrane i biljaka). Da bi vratio proizvod, kupac kao dokaz mora priložiti originalni fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini (kopija računa, slip i slično) izdat u kompaniji IKEA.

Odredbe propisane ovom politikom ni u kom pogledu ne ograničavaju prava zajamčena prema:

- a) Zakonu o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS”, br. 88/2021)
- b) Garancijama – za proizvode koje pokriva garancija na nedostatke u pogledu kvaliteta

Kupac koji je zaključio ugovor o prodaji na daljinu, ima pravo da od njega odustane u roku od 14 dana, ne navodeći razlog, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS”, br. 88/2021) u pogledu prava potrošača po ugovoru zaključenim sa trgovcem. To podrazumeva da kupac ima mogućnost da 14 dana od dana kupovine, uz priloženu izjavu o odustanku od ugovora zaključenog na daljinu, vrati artikle sa ili bez ličnog dolaska u robnu kuću. U slučaju da kupac vraća u roku od 14 dana celu narudžbinu za koju je imao ugovorenu isporuku, IKEA će izvršiti nadoknadu cene te usluge. Nakon 14 dana, a najkasnije do 365 dana, povrat artikala je moguć isključivo uz lični dolazak u robnu kuću ili Centar za isporuku Novi Sad.

### II deo: Uslovi povrata proizvoda

Politika povrata proizvoda detaljno je opisana u sledećim stavkama:

1. 365 dana da se predomisliš za nekorišćene proizvode u originalnom, neoštećenom pakovanju (ambalaži), za ove proizvode vraćamo puni plaćeni iznos na IKEA vrednosnu karticu ili prema inicijalnom načinu plaćanja
2. 365 dana da se predomisliš za sastavljene proizvode bez tragova korišćenja, za ove proizvode vraćamo puni plaćeni iznos na IKEA vrednosnu karticu
3. 365 dana da se predomisliš za umereno korišćene proizvode, za ove proizvode vršimo procenu prema sledećim kriterijumima:
  - a) proteklom vremenu od datuma kupovine, isporuke ili preuzimanja – iznos za povrat će biti manji što je vraćeni proizvod kasnije vraćen, do najviše 365 dana, kada je iznos najniži
  - b) stanju u kojem je vraćen proizvodUkoliko postoje vidni tragovi korišćenja ili oštećenja, nakon procene stanja proizvoda možemo i odbiti povrat.
4. Povrat artikla nakon 365 dana može se izvršiti isključivo prema uslovima ponude „[Druga šansa](#)”.



## **2.1 Izuzeci kada se povrat vrši isključivo na IKEA vrednosnu karticu**

- IKEA hrana u originalnom i neoštećenom pakovanju sa važećim rokom upotrebe (povrat moguć isključivo u robnoj kući IKEA)
- Biljke u dobrom stanju (povrat moguć isključivo u robnoj kući IKEA)
- Proizvodi kupljeni na odeljenju „Cirkularni kutak“
- Nekorišćeni tekstil u originalnom ili otvorenom pakovanju, sa svim odgovarajućim originalnim deklaracijama
- Proizvodi napravljeni ili modifikovani na zahtev kupca koji još nisu korišćeni ili instalirani (npr. radne ploče po meri, zavese po meri, itd.)

## **2.2 Iz pravila povrata isključuju se, bez obzira na proteklo vreme od dana kupovine, isporuke ili preuzimanja:**

- IKEA poklon ili vrednosne kartice
- Korišćeni (opran, zaprljan, upotrebljen) tekstil
- Dušeci i naddušeci koji nisu u originalnom pakovanju ili su bili korišćeni, kao i dušeci kupljeni na odeljenju „Cirkularni kutak“. Dušeke je moguće zameniti samo jednom u roku od 90 dana od dana kupovine, isporuke ili preuzimanja, prema uslovima ponude „[Zavoli ga ili ga zameni](#)“
- Proizvodi kupljeni u sklopu ponude „[Druga šansa](#)“
- Baterije sa otvorenim pakovanjem

**2.3** IKEA zadržava pravo da donese konačnu odluku na osnovu stanja u kome je proizvod vraćen, bez obzira na proteklo vreme od dana kupovine, isporuke ili preuzimanja istog. Neophodno je isporučiti ceo proizvod robnoj kući ili Centru za isporuku Novi Sad radi konačne procene vrednosti proizvoda. IKEA zadržava pravo da ne vrati novac za proizvod za koji se utvrdi da ga kupac nije koristio u skladu sa uputstvima za sastavljanje i preporučenim održavanjem.

Povrat sredstava za proizvode koji su plaćeni sredstvima sa IKEA poklon-kartice ili vrednosne kartice, vršimo isključivo na IKEA vrednosnu karticu.

## **Završne odredbe:**

Sadržaj ove Politike dostupan je na [IKEA.rs](#) i u IKEA Službi za kupce.

Izmenjeni uslovi ovog pravilnika ne utiču na prava i obaveze koje je Kupac stekao pre stupanja na snagu ovog pravilnika.

Ova Politika povrata robe stupa na snagu 1. septembra 2023. godine.

Tvoja robna kuća IKEA Beograd