Obrada zahtjeva kupca za povrat paketa · Što zabilježiti?

Za: Paušalni obrt · Obrtnici · j.d.o.o. · d.o.o.

Praktični poslovni vodič · Pregledano: 2026-11-22

Primjena: Prema profilu i okolnostima opisanog slučaja.

Uz slučaj čuvajte potvrdu primitka, komunikaciju i stanje povrata.

Evidencija i radna podloga

Provjerite je li riječ o odustanku, nedostatku proizvoda ili zamjeni prema politici trgovine.

Kad tip proizvoda ima moguću iznimku, utvrdite točnu osnovu prije odbijanja zahtjeva.

Radni primjer · Obrada zahtjeva kupca za povrat paketa

Provjerite je li riječ o odustanku, nedostatku proizvoda ili zamjeni prema politici trgovine.

Konkretni sljedeći koraci

1. Provjerite je li riječ o odustanku, nedostatku proizvoda ili zamjeni prema politici trgovine.
2. Kad tip proizvoda ima moguću iznimku, utvrdite točnu osnovu prije odbijanja zahtjeva.
3. Usporedite tok podrške s objavljenim uvjetima i ispravite nedosljednosti.

Granice primjene

Za obuhvaćene potrošačke ugovore na daljinu, uz iznimke.

Izvori

gov.hr · Prava potrošača pri kupovini na daljinu

https://www.gov.hr/hr/prava-potrosaca/566

Narodne novine · Izmjene Zakona o zaštiti potrošača, NN 59/2026

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2026_06_59_728.html

Izvorna stranica

https://adriatrends.hr/poslovni-vodic/pitanja/praksa-webshop-povrat-paket-dokazi