Obrada zahtjeva kupca za povrat paketa · Kako uvesti postupak u redovan rad?

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.

Usporedite tok podrške s objavljenim uvjetima i ispravite nedosljednosti.

Redovna primjena

Uz slučaj čuvajte potvrdu primitka, komunikaciju i stanje povrata.

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

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. Uz slučaj čuvajte potvrdu primitka, komunikaciju i stanje povrata.
2. Provjerite je li riječ o odustanku, nedostatku proizvoda ili zamjeni prema politici trgovine.
3. Kad tip proizvoda ima moguću iznimku, utvrdite točnu osnovu prije odbijanja zahtjeva.

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-primjena