Kupac je zaprimio oštećenu pošiljku · 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.

Spremite potvrdu dostave, opis štete i komunikaciju s kupcem i prijevoznikom.

Evidencija i radna podloga

Odvojite prava kupca od svojeg regresnog zahtjeva prema prijevozniku.

Ako nemate fotografije ambalaže, provjerite ostale isprave prije osporavanja zahtjeva.

Radni primjer · Kupac je zaprimio oštećenu pošiljku

Odvojite prava kupca od svojeg regresnog zahtjeva prema prijevozniku.

Konkretni sljedeći koraci

1. Odvojite prava kupca od svojeg regresnog zahtjeva prema prijevozniku.
2. Ako nemate fotografije ambalaže, provjerite ostale isprave prije osporavanja zahtjeva.
3. Uputa pakiranja i pregled reklamacija mogu smanjiti ponavljanje istoga oštećenja.

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-reklamacija-dostava-dokazi