Kupac je zaprimio oštećenu pošiljku · 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.

Uputa pakiranja i pregled reklamacija mogu smanjiti ponavljanje istoga oštećenja.

Redovna primjena

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

Odvojite prava kupca od svojeg regresnog zahtjeva prema prijevozniku.

Radni primjer · Kupac je zaprimio oštećenu pošiljku

Odvojite prava kupca od svojeg regresnog zahtjeva prema prijevozniku.

Konkretni sljedeći koraci

1. Spremite potvrdu dostave, opis štete i komunikaciju s kupcem i prijevoznikom.
2. Odvojite prava kupca od svojeg regresnog zahtjeva prema prijevozniku.
3. Ako nemate fotografije ambalaže, provjerite ostale isprave prije osporavanja 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-reklamacija-dostava-primjena