Kupac je zaprimio oštećenu pošiljku · Što kad postupak zapne?

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.

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

Kad plan naiđe na prepreku

Otvorite predmet prema broju narudžbe i ponudite razumljiv način dostave potrebnih dokaza.

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

Radni primjer · Kupac je zaprimio oštećenu pošiljku

Odvojite prava kupca od svojeg regresnog zahtjeva prema prijevozniku.

Konkretni sljedeći koraci

1. Otvorite predmet prema broju narudžbe i ponudite razumljiv način dostave potrebnih dokaza.
2. Spremite potvrdu dostave, opis štete i komunikaciju s kupcem i prijevoznikom.
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-problem