

Politika povrata i reklamacije – Play Zona

Datum stupanja na snagu: 09.06.2025. godine

1. Opšte odredbe

1. Ova Politika povrata i reklamacije reguliše uslove za povrat novca i zamjenu proizvoda kupljenih na Play Zona platformi.
2. Uslovi se razlikuju u zavisnosti od vrste proizvoda (digitalni/fizički).
3. Svaki zahtjev za povrat mora biti podnjet u skladu sa ovim pravilima.

2. Digitalni proizvodi

2.1. Opšta pravila

- Kodovi za igre, pretplate i digitalne valute **ne podliježu standardnom pravu na odustanak**.
- Povrat novca moguć je **samo u sljedećim slučajevima**:
 - o Ako kod ne radi zbog greške na našoj strani
 - o Ako proizvod nije isporučen u dogovorenom roku
 - o Ako je došlo do duple naplate

2.2. Postupak reklamacije

1. Kupac je obavezan poslati zahtjev za reklamaciju na **podrska@playzona.games** sa:
 - o Brojem narudžbe
 - o Dokazom o kupovini (screenshot, e-mail potvrda)
 - o Opisom problema
2. Obaveza prodavca je da odgovori na zahtjev u roku od 48 sati od momenta prijema
3. Ako je reklamacija prihvaćena, povrat novca prodavac vrši na originalni način plaćanja u roku od **14 dana**

3. Fizički proizvodi

3.1. Pravo na odustanak

- Kupac ima prevo da otkaže kupovinu u roku od **14 dana** dana od prijema proizvoda
- Proizvod mora biti vraćen u originalnom pakovanju, neoštećen i neupotrebljavan

3.2. Vraćanje proizvoda

1. Kupac je obavezan da prvo kontaktira korisničku podršku prodavca za dobijanje naloga za povrat
2. Proizvod je potrebno poslati na adresu naše kompanije
3. Troškove dostave snosi kupac (osim u slučaju neispravnog proizvoda)

3.3. Uslovi za povrat novca

- Povrat novca prodavac vrši nakon prijema i pregleda proizvoda

- Rok za povrat: **14 dana** od prijema vraćene robe
- Način povrata novca: isti kao originalno plaćanje

4. Posebni slučajevi

4.1. Neispravni proizvodi

- U slučaju neispravnosti, Play Zona snosi troškove dostave
- Potrebno je priložiti dokaz o neispravnosti (fotografije, video)

4.2. Pogrešno isporučeni proizvodi

- Ako je kupcu dostavljen pogrešan proizvod, kupac je obavezan kontaktirati prodavca u roku od 7 dana od dana prijema proizvoda
- Prodavac se obavezuje da obezbijedi kupcu besplatnu zamjenu proizvoda ili povrat novca

5. Izuzeci

5.1. Povrat nije moguć za:

- Digitalne proizvode koji su već aktivirani
- Proizvode oštećene zbog nepravilne upotrebe
- Personalizovane proizvode

6. Kontakt

Za sve dodatne informacije:

E-mail: podrska@playzona.games

Telefon: 066/600-755

Radno vrijeme podrške: Ponedjeljak – Petak, 08:00h – 16:00h CET

Play Zona © [2025]. Sva prava zadržana.