

USLOVI PRODAJE NA DALJINU

I UVODNE ODREDBE

Volver (www.volver.rs) predstavlja web-sajt, tj. *online shop* (u daljem tekstu: **online shop**), posredstvom kog se obavlja elektronska trgovina u skladu sa Zakonom o elektronskoj trgovini, odnosno kupoprodaja na daljinu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Posredstvom ovog *online shopa*, posetilac može kupiti proizvode koji su dostupni na *online shopu*, pod uslovima i na način bliže definisan ovim dokumentom.

Ovim dokumentom (zajedno sa dokumentima koji su navedeni u ovom tekstu) se utvrđuju opšti uslovi poslovanja i prodaje proizvoda, kao i način korišćenje ovog *online shopa*, kao i postupak kupovine proizvoda posredstvom *online shopa* (dalje u tekstu: **Opšti uslovi**).

Pre korišćenja ovog *online shopa* i kupovine proizvoda posredstvom ovog *online shopa*, pažljivo pročitate Opšte uslove i **Politiku privatnosti**. Preduslov za kupovinu proizvoda posredstvom ovog *online shopa* je saglašavanje sa Opštim uslovima i Politikom privatnosti. Ukoliko niste saglasni sa Opštim uslovima i Politikom privatnosti savetujemo da odustanete od kupovine na ovaj način i da iskoristite druge načine kupovine ili da nas kontaktirate.

Odredbe Opštih uslova i Politike privatnosti se mogu menjati, u cilju usklađivanja sa relevantnim propisima ili potrebama tržišta. Savetujemo da se sa Opštim uslovima i Politikom privatnosti upoznajete iznova, prilikom svake nove kupovine ili korišćenja *online shopa*.

U slučaju postojanja nejasnoća ili potrebe za pojašnjenjima odredaba Opštih uslova i/ili Politike privatnosti, možete nam se obratiti u svakom trenutku.

II INFORMACIJE O PRODAVCU

Prodaju proizvoda posredstvom ovog *online shopa* vrši privredno društvo:

- **Privredno društvo 105PAOPET d.o.o. Beograd-Voždovac**, sa sedištem na adresi Triše Kaclerovića 27 L, Beograd-Voždovac, matični broj: 21281522, PIB: 109993792 (u daljem tekstu: **Prodavac**);

Kontakt podaci Prodavca su:

- Adresa: Triše Kaclerovića 27 L, Beograd-Voždovac
- e-mail: office@105paopet.rs
- telefon: +381600162853

Podaci o upisu Prodavca u registar privrednih subjekata koji vodi Agencije za privredne subjekte Republike Srbije (u daljem tekst: APR), su:

- Prodavac je upisan u Registar privrednih subjekata na osnovu rešenja APR broj BD 31225/2017, od dana 13.04.2017. godine.
- Prodavac je registrovan pod matičnim brojem: 21281522.

Poreski brojevi Prodavca su:

- **PIB:** 109993792
- **PDV:** 345281

U daljem tekstu Opštih uslova, sadržane su i informacije o:

- postupku koji se primenjuje kod zaključivanja Ugovora;
- ugovornim odredbama (pravima i obavezama kupca i Prodavca) i opštim uslovima poslovanja;
- jezicima na kojima ugovor može biti zaključen;
- kodeksima ponašanja u skladu sa kojima postupa Prodavac.

III INFORMACIJE O KUPCU

Lice čiji su podaci uneti u odgovarajuća polja forme koja se popunjava prilikom *online* kupovine (posredstvom ovog *online shopa*), smatra se kupcem, sa svim pravima i obavezama u skladu sa relevantnim propisima i ovim Opštim uslovima.

Podaci koje posetilac *online shopa* unese prilikom registracije korisnika ili prilikom kupovine proizvoda, obrađivaće se isključivo u skladu sa [Politikom privatnosti](#).

Prilikom registracije korisnika ili prilikom *online* kupovine (posredstvom ovog *online shopa*), posetilac ili kupac se saglašavaju sa Politikom privatnosti.

IV POSTUPAK KUPOVINE PROIZVODA POSREDSTVOM ONLINE SHOPA

Odabir proizvoda

Posetiocu *online shopa* je dostupan prikaz proizvoda iz prodajnog asortimana Prodavca. Uz svaki proizvod istaknuta je cena proizvoda sa uračunatim PDV (porezom na dodatnu vrednost).

Posetilac može odabrati proizvod klikom na dugme „dodaj u korpu“. Posetilac u korpu može staviti jedan ili više artikala (neograničen broj), pri čemu, svakog trenutka može izvršiti uvid u korpu.

Uvidom u korpu, posetilac može izvršiti pregled odabranih proizvoda i videti njihovu pojedinačnu i ukupnu cenu (zbirnu cenu svih odabranih artikala). Takođe, posetilac može vršiti izmene sadržaja korpe, tako što u svakom trenutku može dodati nove proizvode ili izbaciti one koji se već nalaza u korpi.

Kada posetilac utvrdi da sadržaj korpe odgovara njegovim potrebama, može kliknuti na dugme „nastavi“, nakon čega prelazi u sledeću fazu kupovine.

Unos podataka o kupcu

Nakon što izvrši odabir proizvoda, kupac ispunjava formu u koju unosi svoje lične podatke (ime, prezime, e-mail adresu i broj telefona), kao i adresu sa isporuku proizvoda (ova adresa ne mora biti adresa prebivališta ili boravišta kupca, već bilo koja adresa na teritoriji Republike Srbije, na koju kupac želi da se izvrši isporuka odabranih proizvoda)

U ovoj fazi je i neophodno da kupac potvrdi da ima više od 18 godina. Napominjemo da je licima mlađim od 18 godina života, zabranjena prodaja, usluživanje i poklanjanje alkoholnih pića. Zbog

navedene zakonske zabrane, tvrdnja koju kupac da mora biti istinita i potpuna i data pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću. Protiv kupca koji da neistinitu informaciju mogu biti pokrenuti adekvatni sudski i drugi postupci. U slučaju sumnje da je potrošač lice mlađe od 18 godina, Prodavac nije dužan da proda ili usluži alkoholno piće, sve dok kupac ne omogući Prodavcu uvid u važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu (u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača).

U ovoj fazi kupac vrši odabir načina plaćanja proizvoda koje je odabrao. Mogući načini plaćanja su definisani u okviru odeljka XVI Opštih uslova. U zavisnosti od izabranog načina plaćanja, kupac unosi odgovarajuće podatke neophodne za realizaciju izabranog načina plaćanja.

Konačno, u ovoj fazi kupac potvrđuje da se upoznao sa sadržinom Opštih uslova i Politikom privatnosti i da je saglasan sa ovim dokumentima.

Kupac u svakom trenutku ima mogućnost provere unetih podataka i izmene podatka. Nakon provere unetih podataka, kupac klikom na dugme „nastavi“, prelazi u završnu fazu kupovine.

Završna faza

U ovoj fazi, kupcu se daje pregled odabranih proizvoda (sa pojedinačnom cenom svakog od proizvoda i ukupnom cenom), kao i troškovi isporuke i podaci o kupcu koji su uneti. Kupcu se daje mogućnost da još jednom proveri sve podatke, te da se, u slučaju potrebe, vrati u odgovarajuću fazu kupovine i izmeni određeni podatak.

Ukoliko je saglasan sa unetim podacima i smatra da su svi podaci odgovarajući, kupac će kliknuti na dugme „kupi“. Klikom na ovo dugme Prodavcu se šalje kupčeva narudžbina, koja predstavlja kupčevu izjavu o prihvatu ponude za kupovinu proizvoda dostupnih na *online shopu*.

Potvrda prijema narudžbine

Nakon prijema narudžbine, Prodavac će elektronskim putem, na mail adresu koju je kupac naveo, poslati Potvrdu o prijemu narudžbine, koja će ujedno predstavljati i ispravu o ugovoru (u skladu sa članom 31 stav 2 Zakon o zaštiti potrošača).

Ovaj dokument će sadržati informaciju da je između Kupca i prodavca zaključen Ugovor o kupovini proizvoda koje je Kupac odabrao, rok za isporuku proizvoda i cenu koju je Kupac dužan da plati na ime kupovine proizvoda na ovaj način (ukupna cena odabranih proizvoda i troškovi isporuke). Takođe, ovaj dokument će sadržati i link sa koga Kupac može da preuzme [obrazac za odustanak od ugovora](#) (u skladu sa članom 31 stav 2 Zakon o zaštiti potrošača), kao i link na kome su dostupne [informacije iz člana 27 Zakon o zaštiti potrošača](#).

Dostavljanjem kupcu Potvrde o prijemu narudžbine, smatra se da je između kupca i Prodavca zaključen ugovor o kupoprodaji proizvoda (koje je kupac odabrao).

V UGOVOR O KUPOPRODAJI

Sprovedenjem procedure iz prethodnog odeljka, smatra se daje između Prodavca i kupca zaključen ugovor o kupoprodaji proizvoda.

Ovim Ugovorom, Prodavac se obavezuje da će isporučiti proizvode koje je kupac kupio, na adresu koju je Kupac naznačio. Isporučka se vrši u roku koji ne može biti duži od 30 dana od dana naručivanja. Prodavac će nastojati da isporuke izvrši u najkraćem mogućem roku u skladu sa svim okolnostima.

Ugovorom se Kupac obavezuje da će isplatiti cenu. Ukoliko Kupac ne isplati cenu, Prodavac neće biti u obavezi da isporuči proizvode.

Ugovor se zaključuje na srpskom jeziku.

Kupac i Prodavac imaju sva prava i obaveze u skladu sa relevantnim propisima i Opštim uslovima.

VI ISPORUKA

Na osnovu raspoloživosti, odnosno trenutne dostupnosti odabranih proizvoda, kao i u zavisnosti od objektivnih okolnosti, kao što su vremenske prilike i udaljenost mesta isporuke, Prodavac će nastojati da isporuku izvrši do datuma koji je naveden u Potvrdi o prijemu narudžbine, koja se Kupcu dostavlja elektronskim putem.

U svakom slučaju, Prodavac je dužan da isporuku izvrši najkasnije u roku od 30 dana od datuma Potvrde o prijemu narudžbine.

Međutim, u slučaju nepredviđenih okolnosti i slučaju više sile koja je zadesila područje na kome se nalazi mesto isporuke, može doći do kašnjenja u isporuci. Viša sila zbog koje može doći do kašnjenja u isporuci bliže je određena u okviru odeljka XXIV Opštih uslova.

Ako iz bilo kog razloga nije moguće da Prodavac ispoštuje datum isporuke, kupac će biti obavešten razlozima, a Prodavac će predložiti novi rok isporuke. Ukoliko Kupac nije saglasan sa predloženim novim terminom isporuke, može odustati od kupovine, i u tom slučaju neće snositi nikakve posledice.

Isporuke se ne vrše subotom, nedeljom i danima državnih i verskih praznika, koji su u skladu sa relevantnim propisima neradni dani.

Isporuka se može vršiti samo na adrese koje se nalaze na teritoriji Republike Srbije.

Isporuka se smatra izvršenom onog trenutka kada proizvodi budu dopremljeni na adresu isporuke, (koja je navedena od strane kupca) i preuzeti od strane kupca ili trećeg lica koje je zatečeno na adresi isporuke. Prilikom predaje proizvoda, lice koje preuzme isporuku je dužno da svojim potpisom potvrdi prijem isporuke, što će se smatrati dovoljnim dokazom da je isporuka uredno izvršena.

VII NEMOGUĆNOST ISPORUKE

Ako je, iz bilo kog razloga za koji Prodavac nije odgovoran, nemoguće isporučiti proizvode, Prodavac će o tome blagovremeno obavestiti Kupca, a Kupac je dužan da predloži drugo mesto na kome je moguće bezbedno izvršiti isporuku. Prodavac će nastojati da pomogne Kupcu u pronalasku adekvatne lokacije za isporuku proizvoda.

U svakom slučaju, Kupac može odustati od ugovora, na način opisan Opštim uslovima.

VIII ODBIJANJE PRIJEMA ISPORUKE

Ukoliko lice koje je zatečeno na adresi koja je određena za isporuku odbije da primi isporuku, smatraće se da je Kupac odustao od Ugovora, a Prodavac ima sva prava u skladu sa relevantnim propisima.

IX UPOTREBA ONLINE SHOPA

Svi posetioци ovog *online shopa* su u obavezi:

- da koriste ovaj *online shop* savesno u skladu sa relevantnim propisima, što podrazumeva i potpunu zabranu zloupotrebe *online shopa*, radi ostvarenja nedozvoljenih ciljeva.
- da prilikom registracije korisnika ili kupovine proizvoda unesu istinite, tačne i potpune podatke koji se traže za registraciju korisnika ili kupovinu proizvoda.
- da ne kreiraju lažne porudžbine, tj. porudžbine bez ozbiljne namere za realizaciju ugovora o kupoprodaji.

Posetioци sajta se saglašavaju da Prodavac može koristiti kontakt podatke, koji su navedeni prilikom registracije korisnika ili kupovine proizvoda, kako bi stupio u kontakt sa Kupcima u cilju realizacije narudžbine.

Ukoliko Kupac ili korisnik *online shopa* ne navede sve podatke koji su potrebni, ne može kreirati porudžbinu i okončati postupak kupovine.

Licima mlađim od 18 godina nije dozvoljeno da koriste *online shop* i da posredstvom *online shopa* kupuju proizvode.

Sve radnje preduzete na ovom *online shopu* ili usmerene prema *online shopu* ili Prodavcu, koje predstavljaju neki od oblika visokotehnološkog kriminala ili predstavljaju drugu nedozvoljenu ili zabranjenu aktivnost, biće prijavljene nadležnim organima u cilju sankcionisanja lica koja izvrše kažnjivo delo.

X DOSTUPNOST USLUGE

Usluga isporuke proizvoda koji se nude posredstvom ovog *online shopa*, dostupna je samo na teritoriji Republike Srbije.

XI TEHNIČKA SREDSTVA ZA ISPRAVLJANJE GREŠAKA

Korisnici imaju mogućnost da sve do samog okončanja postupka kupovine (prijema Potvrde o narudžbini) vrše uvid u sve podatke koje su uneli i izvrše ispravku pogrešnih podataka.

U svakom slučaju, sve eventualne greške koje su načinjene tokom postupka kupovine možete da ispravite tako što ćete se obratiti našem korisničkom servisu na kontakt naveden u odeljku Podaci o Prodavcu.

XII RASPOLOŽIVOST PROIZVODA

Svi proizvodi za koje je na *online shopu* navedeno da su dostupni, raspoloživi su i Prodavac ih poseduje na stanju.

Ipak, postoji mogućnost da usled raznih okolnosti dođe do pogrešnog evidentiranja, pa da za određeni proizvod bude prikazana pogrešna informacija o dostupnosti. U tom smislu, ako postoje poteškoće u vezi s nabavkom proizvoda ili ako na zalihama nema više artikala, zadržavamo pravo da vam pružimo

informacije o eventualnom produžetku roka za isporuku ili ponudimo znamenski proizvod. Ukoliko kupac nije saglasan sa predloženim izmenama roka ili proizvoda, može odustati od Ugovora bez bilo kakvih posledica.

XIII IZMENE SADRŽINE ONLINE SHOPA

Prodavac zadržava pravo na izmenu asortimana koji se nudi putem ovog *online shopa*, kao i na uklanjanje ili izmenu svih materijala ili sadržaja sa *online shopa*.

XIV ODBIJANJE OBRADJE NARUDŽBINE

Prodavac će nastojati da obradi sve narudžbine koje primi. Ipak, može doći do vanrednih okolnosti koje će prisiliti Prodavca na odbijanje narudžbine nakon slanja Potvrde o prijemu narudžbine. Zadržavamo pravo da to učinimo u svakom trenutku, uz obavezu da vas o tome informišemo u najkraćem mogućem roku, uz navođenje razloga za odbijanje narudžbine.

U tom slučaju, Ugovor o kupoprodaji će se smatrati raskinutim, a Prodavac će izvršiti povraćaj svih sredstava koje je primio po tom osnovu.

XV PRENOS RIZIKA I SVOJINE NAD PROIZVOIMA

Rizik od slučajne propasti stvari (naručenih proizvoda) prelazi na Kupca od momenta preuzimanja isporuke. Dakle, nakon što Kupac ili treće lice koje se zatekne na adresi koju je Kupac odredio kao adresu isporuke, preuzme proizvode, rizik od oštećenja ili propasti stvari prelazi na Kupca.

U slučaju odustajanja od kupovine, u skladu sa odredbama iz odeljaka XIX Opštih uslova, Kupac snosi odgovornost za proizvode do trenutka njihovog dostavljanja (povraćaja) Prodavcu.

XVI CENA I PLAĆANJE

Cena proizvoda je istaknuta na *online shopu*, za svaki pojedinačni proizvod. Cena koja je izražena sadrži i PDV, tj. PDV je uključen u cenu koja je istaknuta.

Isporuka proizvoda, na teritoriji Grada Beograda je besplatna, tj. za isporuku proizvoda na adrese na teritoriji Grada Beograda, kupci neće snositi dodatne troškove. Isporuke proizvoda van teritorije Grada Beograda vršiće se slanjem naručenih proizvoda posredstvom kurirskog servisa Pošte Srbije (*Post Expres*). Dakle, kupac snosi poštanske troškove isporuke proizvoda do adrese isporuke van teritorije Beograda. Visina troškova isporuke zavisiće od mase naručenih proizvoda i naplaćivaće se prema zvaničnom cenovniku Pošte Srbije, koji je dostupan na [linku](#), a tačan iznos troškova se može utvrditi i posredstvom [kalkulatora](#).

Za isporuke na teritoriji Grada Beograda, proizvodi će biti isporučeni u roku od 2 radna dana od dana evidentiranja uplate cene.

Za isporuke van teritorije Grada Beograda, proizvodi će biti predati kurirskom servisu Pošte Srbije, u roku od dva radna dana od dana evidentiranja uplate cene. Momenat isporuke će zavisiti od Pošte Srbije i Prodavac ne može garantovati tačan dan isporuke, ali će prilikom predaje pošiljke naznačiti da se pošiljka šalje danas za sutra do 19h, uz dodatnu uslugu – povratna dokumentacija.

Svi kupci se u svakom trenutku mogu obratiti Prodavcu u cilju detaljnog obaveštavanja o visini troškova isporuke.

Kupac je dužan da pored ukupne cene odabranih proizvoda, isplati i troškove transporta (isporuke).

Prodavac će nastojati da sve cene istaknute na *online shopu* uredno ažurira, tako da sve cene budu ispravne i tačne. Ipak, ne možemo isključiti mogućnost da usled raznih okolnosti ili slučajnih pogrešaka dođe do isticanja pogrešne cene za određeni proizvod. Ukoliko dođe do ovakvih grešaka, Prodavac će u najkraćem roku o tome obavestiti Kupca i pružiti mu informacije o ispravnoj ceni proizvoda. Ukoliko Kupac nije saglasan sa izmenjenom cenom, može odustati od Ugovora ili zahtevati zamenu proizvoda.

Molimo sve Kupce i korisnike *online shopa*, da nas obaveste ukoliko primete da su istaknute cene očigledno pogrešne i ako se nesumnjivo mogu prepoznati kao pogrešna cena.

Napominjemo da su sve cene promenjive, te da se bilo koja cena može promeniti u svakom trenutku. Međutim, promene cena neće uticati na narudžbine za koje je poslata Potvrda o prijemu narudžbine, tj. naknada izmena cena ne može uticati na narudžbine koje su ranije kreirane.

Kao način plaćanja možete da koristite sledeće platne kartice: Visa i MasterCard.

Pored toga, svoju porudžbinu možete da platite gotovinom kuriru prilikom dostave porudžbine ili unapred, nalogom za prenos/uplatu u pošti ili poslovnoj banci.

Kada primimo porudžbinu, zatražićemo prethodnu proveru vaše kartice kako bismo proverili da li sadrži dovoljno sredstava za završetak transakcije. Okončanjem postupka kupovine potvrđujete da je platna kartica vaša. Platne kartice podležu proveru i autorizaciji tela koje izdaje karticu. Ako izdavalac kartice ne odobri plaćanje, ne snosimo odgovornost za kašnjenje ili nemogućnost isporuke i Prodavac ne može snositi nikakve posledice.

Prodavac ne naplaćuje nikakve dodatne takse, troškove ili provizije na ime transfera sredstava (u cilju naplate cene). Međutim vaša banka ili druga finansijska institucija posredstvom koje vršite plaćanje može da naplati dodatne takse, naknade ili provizije na ime transakcije. Ako se naplaćeni iznosi razlikuju od cene koja je prikazana prilikom završetka kupovine potrebno je da se obratite svojoj banci i zatražite dodatne informacije o troškovima banke ili kursevima valuta koji su povezani s tom transakcijom. Savetujemo da se o načinu i uslovima plaćanja detaljno informišete kod poslovne banke ili druge finansijske institucije, posredstvom koje vršite plaćanje.

XVII KUPOVINA PROIZVODA U SVOJSTVU GOSTA

Online shop nudi i mogućnost registracije korisnika, kao i mogućnost kupovine proizvoda u svojstvu gosta. Kupovina u svojstvu gosta podrazumeva da će od kupca biti zatraženi samo osnovni podaci koji su potrebni za obradu konkretne porudžbine.

XVIII POREZ NA DODATU VREDNOST

U skladu s važećim pravilima i propisima koji su na snazi, sve kupovine posredstvom *online shopa* podležu porezu na dodatu vrednost (PDV-u).

Na osnovu člana 11, stav 1, tačka 1 Zakona o porezu na dodatu vrednost ("*Sl. glasnik RS*", br. 84/2004, 86/2004 - ispr., 61/2005, 61/2007, 93/2012, 108/2013, 6/2014 - usklađeni din. izn., 68/2014 - dr. zakon, 142/2014, 5/2015 - usklađeni din. izn., 83/2015, 5/2016 - usklađeni din. izn., 108/2016, 7/2017 - usklađeni din. izn., 113/2017, 13/2018 - usklađeni din. izn., 30/2018, 4/2019 - usklađeni din. izn., 72/2019 i 8/2020 - usklađeni din. izn.), mestom prometa, smatraće se Beograd, kao mesto u kome se proizvodi nalaze u trenutku slanja ili prevoza do primaoca ili, po njegovom nalogu, do trećeg lica.

U skladu s odredbama člana 42 Zakona o porezu na dodatu vrednost, Prodavac izdaje račune kupcima u skladu sa odredbama ovog zakona.

XIX ODUSTANAK OD UGOVORA I REKLAMACIJA

Zakonsko pravo na odustanak od ugovora

Kupac ima pravo da odustane od ugovora, u roku od 14 dana od dana prijema proizvoda, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova osim troškova iz čl. 34. i 35. Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Kupac ostvaruje pravo da odustane od Ugovora, dostavljanjem Prodavcu izjave koju može dati na [obrascu za odustanak](#) od ugovora ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak).

Izjava o odustanku smatra se blagovremenom ukoliko je poslata Prodavcu u roku od 14 dana, računajući od dana kada je Kupac (odnosno lice koje je zatečeno na adresi isporuke) preuzelo naručene proizvode.

Izjava o odustanku od Ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Prodavcu.

Kupcima je omogućeno da obrazac za odustanak dostave lično, u prostorije Prodavca (na adresu sedišta Prodavca), preporučenom pošiljkom na adresu sedišta Prodavca ili elektronskim putem, na mail adresu Prodavca iz odeljka II Opštih uslova.

Protokom roka od 14 dana, računajući od dana kada je Kupac (odnosno lice koje je zatečeno na adresi isporuke) preuzeo naručene proizvode, prestaje pravo na odustanak od ugovora.

U slučaju odustanka od ugovora, Prodavac će refundirati sve uplate koje je primio po osnovu Ugovora, uključujući i troškove isporuke (osim dodatnih troškova do kojih je došlo zbog kupčevog izbora načina isporuke koji nije standardni način koji nudimo), bez odlaganja, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od dana prijema obrasca za odustanak. Povraćaj (refundacija) sredstava se vrši na isti način koji je Kupac upotrebio prilikom isplate cene.

Prodavac ima pravo da odloži povraćaj novca do prijema proizvoda koji se vraćaju ili prijema dokaza o tome da su proizvodi poslani Prodavcu.

U slučaju odustanka od Ugovora, Kupac je dužan da vrati proizvode i to, na jedan o sledećih načina:

- Predaja proizvoda Prodavcu, na adresi sedišta Prodavca.

U ovom slučaju, proizvodi se predaju licu zaposlenom kod Prodavca, u prostorijama Prodavca, na adresi sedišta koja je navedena u odeljku II Opštih uslova. U tom slučaju, potrebno da Kupac pokaže račun ili drugi dokaz o kupovini (npr. Potvrdu o prijemu narudžbine), kao i popunjen i potpisan obrazac za odustanak.

- Povraćaji posredstvom kurirske službe ili pošte.

U ovom slučaju, potrebno je da se Kupac obrati Prodavcu mailom (na mail adresu iz odeljka II Opštih uslova) i da uz mail dostavi potvrdu o slanju pošiljke i da navede da se proizvodi vraćaju zbog odustanka od ugovora.

Kupac je odgovoran za sadržaj paketa, bez obzira na način povraćaja proizvoda. U slučaju greške u sadržaju vraćenog paketa ili nedostataka ili mana vraćanog proizvoda, zadržavamo pravo da zahtevamo nadoknadu odgovarajućih troškova.

Nakon pregleda vraćenih proizvoda obavestićemo vas ukoliko povraćaj nije uredno izvršen, tj. ukoliko vraćeni proizvodi sadrže mane ili nedostatke koji su posledica razloga za koje je odgovoran Kupac.

Kupac snosi direktne troškove povraćaja robe.

Kupac je odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost proizvoda.

U slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima vaših prava, stojimo vam na raspolaganju i možete nas kontaktirati na sve raspoložive načine.

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora

Kupac nema pravo na odustanak od Ugovora u slučaju otvaranja proizvoda. Naime, proizvodi koji su dostupni na ovom *online shopu* predstavljaju vina i druga alkoholna pića koja su hermetički zatvorena ili zapečaćena, a njihovo otvaranje može značajno uticati na pogoršanje kvaliteta. Takođe, otvorenim proizvodima ne može se obezbediti adekvatna higijenska zaštita, pa se otvaranjem proizvoda utiče na higijenske, zdravstvene i sanitarne uslove i karakteristike proizvoda.

S obzirom na navedeno, U skladu sa članom 37 stav 1, tačka 4 i 5 Zakona o zaštiti potrošača, Kupac nema pravo na odustanka od ugovora nakon otvaranja proizvoda.

Nakon otvaranja proizvoda, Kupac ima pravo na reklamaciju i druga prava u slučaju nesaobraznosti proizvoda.

Pravo na reklamaciju

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna Ugovoru, tj. proizvode koje po svim karakteristikama odgovaraju naručenim proizvodima.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna Ugovoru:

- ako odgovara opisu koji je dao Prodavac i ako ima svojstva koja je Prodavac prezentovao na online shopu;
- ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je Kupac nabavlja, a koja je bila poznata Prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe koja su data od strane Prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži proizvoda.

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- je postojala u času prelaska rizika na Kupca (tj. u času preuzimanja proizvoda od strane kupca ili lica koje je zatečeno na adresi isporuke), bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost Prodavac znao;

- se pojavila posle prelaska rizika na Kupca, a potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na Kupca;
- ukoliko je Prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru (iako je kupac nesaobraznost mogao lako da uoči).

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog, tj. neadekvatnog pakovanja proizvoda.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja Ugovora Kupcu bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

- nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
- je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
- obećanje nije moglo uticati na odluku Kupca da zaključi Ugovor.

Ako isporučena roba nije saobrazna Ugovoru, Kupac koji je obavestio Prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, i to zamenom proizvoda ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti zamenom nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- nesaobraznost ne može da se otkloni zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- ne može da ostvari pravo na zamenu, odnosno ako Prodavac nije izvršio zamenu u primerenom roku;
- zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za Kupca, zbog prirode robe i njene namene;
- otklanjanje nesaobraznosti zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca.

Zamena proizvoda se mora izvršiti u primerenom roku, bez značajnih neugodnosti za Kupca i uz njegovu saglasnost.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, snosi Prodavac.

Kupac ne može da raskine Ugovor ako je nesaobraznost neznatna.

Prava iz ovog odeljka ne utiču na pravo Kupca da zahteva od Prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Način podnošenja reklamacije

U slušaju postojanja nesaobraznosti proizvoda, Kupac ima pravo da uloži reklamaciju. Reklamacija se dostavlja na propisanom obrascu, koji možete preuzeti na ovom [linku](#) ili usmeno (na prodajnom mestu Prodavca), telefonom, pisanim putem ili elektronskim putem. Uz reklamaciju, Kupac obavezno dostavlja račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini (kopija računa, slip, Potvrda o porudžbini i sl.).

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Prodavac vodi evidenciju reklamacija u skladu sa zakonom.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Prodavca na reklamaciju potrošača sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Kupca i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije, koji ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Kupca.

Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Kupca i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Pored slučajeva nesaobraznosti proizvoda, Kupac može izjaviti reklamaciju i u slučaju pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, kao i u drugim slučajevima u skladu sa relevantnim propisima.

U slučaju da rešavanje reklamacije ili postupanje po usvojenoj reklamaciji, podrazumeva obavezu vraćanja proizvoda od strane Kupca (o čemu će Kupac biti blagovremeno obavešten), postupak povraćaja proizvoda se vrši na isti način kao i u slučajevima odustanka od Ugovora (opisano u ovom odeljku Opštih uslova).

XX ZAKONSKA PRAVA POTROŠAČA

Kupci imaju sva prava koja predviđaju relevantni propisi, a pre svega Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o trgovini, Zakon o elektronskoj trgovini i Zakon o obligacionim odnosima, ali i drugi zakoni i propisi primenjivi u konkretnom slučaju. Navedeni propisi predstavljaju zakonski okvir za postupanje Prodavca.

Ovim Opštim uslovima, kupcima su data jednaka ili veća prava od onih koje predviđaju pomenuti zakoni. U slučaju da neka od odredaba Opštih uslova nije u saglasnosti sa odredbama relevantnih propisa, primenjive će biti odredbe tog propisa.

Savetujemo svim kupcima i korisnicima *online shopa*, da se upoznaju sa svojim pravima predviđanim relevantnim propisima. U slučaju nejasnoća ili potrebe za pojašnjenjima prava, možete nas kontaktirati na sve dostupne načine, a naša pravna služba i korisnički centar će vam pružiti adekvatnu pomoć.

XXI INTELEKTUALNA SVOJINA

Prava intelektualne svojine ne prelaze na Kupca kupovinom proizvoda, te nosilac prava intelektualne svojine zadržava sva prava koja mu pripadaju i nakon prenosa svojine na proizvodima.

XXII PISANA KOMUNIKACIJA

Važeći propisi zahtevaju da određena dokumentacija i obaveštenja koja šaljemo budu u pisanom obliku. Korišćenjem ovog *online shopa* prihvatate da se većina komunikacije između nas odvija elektronskim putem, posredstvom e-maila.

Smatra se da su kupci i korisnici *online shopa* saglasni sa upotrebom elektronskih načina komunikacije i da prihvataju da su svi ugovori, obaveštenja, informacije i druga dokumentacija, može dostavljati elektronskim putem.

Dostavom dokumentacije elektronskim putem, na e-mail adresu kupca ili korisnika *online shopa*, smatra se da je dokumentacija dostavljena na trajnom nosaču zapisa, budući da joj kupac ili korisnik *online shopa* može u svakom trenutku iznova pristupiti.

Kupac ili posetilac *online shopa* može zahtevati dostavu dokumentacije na drugi način, tako što će se u pisanom obliku obratiti Prodavcu sa zahtevom da mu dokumentacija bude dostavljena na drugi način. Ukoliko ne postoji ovakav zahtev Kupca, smatra se da je Kupac saglasan sa elektronskim načinom dostavljanja dokumentacije.

XXIII OBAVEŠTENJA

Preporučuje se da nam sva svoja obaveštenja ili zahteve dostavljate koristeći kontakt podatke Prodavca, navedene u odeljku II Opštih uslova.

Nastojaćemo da sva obaveštenja ili zahteve obradimo u najkraćem roku nakon njihovog prijema.

XXIV DOGAĐAJI IZVAN NAŠE KONTROLE

Prodavac ne snosi odgovornost u slučaju neispunjavanja ili odlaganje ispunjavanja bilo koje obaveze, ukoliko je to uzrokovano događajima koji su izvan kontrole Prodavca („Viša sila“).

Viša sila se podrazumeva ukoliko postoji neka od sledećih okolnosti:

- štrajk, zatvaranje ili drugi oblici protesta koji onemogućavaju normalno ili redovno kretanje ili transport;
- građanski nemiri, pobune, teroristički napadi ili terorističke pretnje, rat ili pretnja rata ili priprema za rat;
- požari, eksplozije, oluje, poplave, potresi, epidemije/pandemije zaraznih ili drugih bolesti ili druge prirodne katastrofe;
- nemogućnost korišćenja železničkog, brodskog, vazdušnog ili drumskog saobraćaja ili drugih transportnih sredstava, javnih ili privatnih;
- nemogućnost korišćenja javnih ili privatnih telekomunikacionih sistema;
- uredbe, dekreti, zakoni, propisi ili druga ograničenja izdata od strane organa vlasti.

Višom silom se smatraju i svi drugi događaji (okolnosti), koji nisu posebno pomenuti ovim odeljkom, a koji su van domašaja Prodavca i zbog kojih objektivno nije moguće postupati u skladu sa ugovorom.

XXV PRAVA NA ODRICANJE

Bilo koje odricanje od prava mora biti izvršeno u pisanoj formi i u skladu sa relevantnim propisima.

Ukoliko se Prodavac odrekne nekog svog prava, to odricanje se odnosi isključivo na to konkretno pravo i ne može se smatrati generalnim odricanjem ili odricanjem od ostalih prava ili odricanjem u budućim slučajevima.

XXVI DELIMIČNO PONIŠTAVANJE

Ako se bilo koja od odredaba Opštih uslova ili Ugovora proglasi ništavom i nevažećom, ostali uslovi i odredbe ostaju na snazi.

XXVII KOMPLETAN UGOVOR

Odredbe Opštih uslova i svaki dokument na koji se pozivaju Opšti uslovi, predstavlja Kompletan ugovor između kupca i Prodavca.

Ni Prodavac, ni Kupac neće pokretati bilo kakav sudski ili drugi postupak u vezi sa pravima i obavezama koje proističu iz Kompletnog ugovora, bez prethodnog obraćanja drugoj strani, u pisanoj formi. Dakle, obe strane se obavezuju da pre pokretanja sudskog ili drugog postupka, drugoj strani dostave pisano obaveštenje kojim će ukazati na propuštanje druge ugovorne strane i kojim će izneti svoje zahteve.

Pokretanje sudskog ili drugog postupka, bez dostavljanja prethodnog pisanog obaveštenja, smatraće se preuranjenim.

XXVIII PRAVO NA IZMENU OPŠTIH USLOVA

Prodavac zadržava pravo da u svakom trenutku pregleda i izmeni odredbe Opštih uslova.

Na odnose kupca i Prodavca su primenjivi Opšti uslovi koji su važili u trenutku zaključenja ugovora, tj. u trenutku dostavljanja Potvrde o prijemu porudžbine kupcu, od strane Prodavca, osim ukoliko u skladu sa relevantnim propisima postoji obaveza retroaktivne primene određenih zakonskih ili drugih odredaba.

XXIX VAŽEĆE ZAKONODAVSTVO I SUDSKA NADLEŽNOST

Svi odnosi između Prodavca i trećih lica, koji nastanu usled ili su povezani sa korišćenjem ovog *online shopa*, uređuju se zakonima Republike Srbije.

Svi sporovi, koji nastanu usled ili su povezani sa korišćenjem ovog *online shopa*, u nadležnosti su sudova Republike Srbije.

XXX KOMENTARI I PREDLOZI

Vaši komentari i predlozi su uvek dobrodošli. Šaljite nam vaše komentare i sugestije.

Svim našim potrošačima i korisnicima su na ovom *online shopu* dostupni zvanični obrasci za sve vrste zahteva koji se mogu odnositi na kupovinu posredstvom *online shopa* ili korišćenje *online shopa*. Zahteve i obrasce možete zatražiti i elektronskom poštom na adrese Prodavca iz odeljka II Opštih uslova.