

# OPŠTI USLOVI PRODAJE (UGOVOR NA DALJINU) U INTERNET PRODAVNICI

## DONIĆ TRGOVINA DOO



Na uslove poslovanja primenjuje se Zakon o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon, u daljem tekstu: "Zakon"), Odeljak IV - Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, od člana 27. do člana 37. i član 13. Zakona.

Objavljinjem Opštih uslova prodaje u internet prodavnici (u daljem tekstu: „**Opšti uslovi**“) smatra se da je trgovac ispunio dužnost obaveštavanja potrošača u skladu sa članom 27. stavovi 1. i 2. Zakona, osim ukoliko potrošač ne zahteva mu trgovac lično preda predmetno obaveštenje, što potrošač može da zahteva pre zaključenja ugovora slanjem e-mail-a na:

[salon@donictgovina.rs](mailto:salon@donictgovina.rs)

## OPŠTI USLOVI

### Trgovac

Trgovac je Društvo za proizvodnju, spoljnu i unutrašnju trgovinu i posredovanje Donić doo, Velika Plana (u daljem tekstu: Trgovac), sa sedištem u Velikoj Plani, ul. Miloša Velikog br. 93, MB: 17128116, PIB: 101974241.

### Potrošač

Potrošač je posetilac internet prodavnice Donić doo Velika Plana koji odabere barem jedan proizvod Donić doo Velika Plana, ubaci ga u korpu, pošalje narudžbenicu trgovcu i nakon potvrde prijema narudžbenice, plati proizvod pouzećem (gotovinom prilikom dostave).

### Korisnik

Korisnik je svako lice koje pristupa sajtu <https://donic.rs/> i svim njegovim sadržajima.

### Uslovi servisiranja

Trgovac i proizvođač garantuju da će proizvod, ukoliko se koristi pravilno i u skladu sa uručenim uputstvima, u garantnom roku ispravno da funkcioniše. Servisna mreža proizvođača u Srbiji

obavezuje se da će na Vaš zahtev (podnet u garantnom roku o sopstvenom trošku) otkloniti u svojim (ili u ugovornim servisnim prostorijama) sve kvarove i tehničke nedostatke proizvoda nastale pri normalnoj upotrebi, u garantnom roku.

Ako u zakonski propisanom roku po prijemu proizvoda na servis kvar ne bude otklonjen, proizvođač se obavezuje da će proizvod zameniti novim.

Proizvođač je dužan da obezbedi garanciju i rezervne delove u roku od 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na potrošača, odnosno od dana predaje robe potrošaču. Moguće je da pored zakonskog garantnog roka, važe i duži garantni rokovi ukoliko je to naznačeno u samim garantnim listovima, a najviše do 10 (deset) godina od dana predaje stvari potrošaču. Garancije ne isključuju niti utiču na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe sa kupoprodajnim ugovorom.

## **Garancija**

Garancija se daje na sve isporučene i zamenjene električne uređaje i električne rezervne delove, pod uslovom da su ovi uređaji ili rezervni delovi zamenjeni u ovlašćenom servisu proizvođača. Garantni list i potpis i pečat ovlašćenih servisera su sastavni deo garancije i predaju se potrošaču uz proizvod.

Potrošač je dužan da čuva garantni list i odgovarajući dokaz o kupovini (kopija računa, slip, i sl.) za vreme garantnog roka.

Potrošač može da ostvari prava iz garancije ukoliko u trenutku kada zahteva opravku ili zamenu poseduje garantni list.

Donić doo Velika Plana, kao trgovac, odgovorna je za materijalne nedostake proizvoda i nesaobraznost robe ugovoru u skladu sa odredbama Zakona o potrošačima i Zakona o obligacionim odnosima.

Potrošaču je omogućena kupovina dela assortimenta proizvoda koji se nalaze u internet prodavnici trgovca, na internet stranici <https://donic.rs/>. Cene su izražene sa obračunatim PDV-om.

Valuta je dinar. Trgovac je dužan da održava internet stranice u skladu sa zahtevima profesionalne pažnje i nije odgovoran za kvalitet internet veze kojom potrošač pristupa internet stranicama trgovca. Istaknute redovne i akcijske cene važe kako za kupovinu u internet prodavnici, tako i za kupovinu u maloprodajnom objektu trgovca. Međutim, Trgovac može odrediti posebne popuste koji važe samo za kupovinu u internet prodavnici.

## **Naručivanje**

Proizvodi se naručuju ubacivanjem u korpu, a porudžbinu je moguće opozvati do izvršenja plaćanja u skladu sa ovim Opštim uslovima. Pre naručivanja proizvoda potrebno je da potrošač potvrdi da je upoznat Opštim uslovima objavljenim na internet stranici <https://donic.rs/>.

Smatra se da je proizvod naručen, odnosno da je ugovor zaključen, kada trgovac potvrdi potrošaču da je naručio određeni proizvod, a to trgovac čini slanjem potvrde o prijemu porudžbine.

Proizvod može da naruči samo **registrovani korisnik**. U slučaju da trgovac nije u mogućnosti da isporuči proizvod zato što naručeni proizvod nije na zalihamu trgovca ili ga nije više moguće naručiti od dobavljača, trgovac je dužan bez odlaganja da o tome obavesti potrošača slanjem obaveštenja na e-mail potrošača. U ovom slučaju potrošač može da otkaže ugovor ili eventualno da prihvati novi rok isporuke. Ukoliko potrošač otkaže ugovor, trgovac je dužan da potrošaču vrati uplaćen novac (uvećan za kamatu u skladu sa Zakonom o visini zatezne kamate) najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je primio [OBRAZAC ZA ODUSTANAK \(Zahtev za otkazivanjem\)](#) a što trgovac potvrđuje slanjem obaveštenja na e-mail potrošača. Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove. Ako potrošač odbije da primi ispravnu i neoštećenu robu koju je naručio, trgovac ima pravo da zahteva od potrošača nadoknadu svih manipulativnih troškova vezanih uz isporuku.

Trgovac zadržava pravo da odbije sklapanje ugovora o prodaji odnosno da proda potrošaču proizvod ako je očigledno da je istaknuta cena nesrazmerna sa stvarnom cenom proizvoda i da se radi o evidentnoj grešci kod isticanja cena koja je rezultat sistemske greške i/ili ljudske greške.

Iskazana cena robe je maloprodajna cena (uračunat PDV).

## Dostava

### I Opšti uslovi dostave

Opšte je pravilo da se naručeni proizvodi dostavljaju se do ulaza u objekat. Potrošač je dužan da obezbedi da prilaz objektu bude slobodan kako bi roba mogla da bude isporučena. Dostava se vrši na celoj teritoriji Srbije. Proizvodi se šalju preko kurirskih službi koje posluju na teritoriji Republike Srbije.

Okvirni rok isporuke proizvoda je od 3 (tri) do 7 (sedam) radnih dana, osim za proizvode za koje je potrošač posebno obavešten o roku isporuke. Rok počinje od trenutka kada Trgovac primi narudžbinu. Subote i nedelje ne računaju se u rok dostave.

Dostava naručene robe vrednosti do 5.000,00 dinara naplaćuje se u skladu sa težinom paketa, i taj trošak snosi Potrošač. Trošak dostave naručene robe čija vrednost prelazi 5.000,00 dinara snosi Trgovac.

Dostava se vrši od 8 do 16 h radnim danom. Kako bi osigurali kvalitetniju komunikaciju između potrošača i dostavljača, administratori internet prodavnice dostavnim službama daju i telefonski broj koji je potrošač naveo prilikom registracije.

## Ostali uslovi dostave

Proizvodi će biti upakovani tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne mogu oštetiti. Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja proizvoda proveri eventualna oštećenja i da ih odmah reklamira dostavnom radniku koji je robu isporučio, na zapisnik koji potpisuju i potrošač i dostavni radnik, odnosno da odbije da preuzme pošiljku na kojoj su vidljiva spoljašnja oštećenja, a što dostavni radnik konstatuje na posebnom obrascu. Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja robe potpiše otpremnicu koju dostavljač zadržava kao potvrdu o preuzimanju.

## Upotreba

Trgovac je dužan da potrošaču predstavi uputstvo za upotrebu, odnosno druge informacije kojima se potrošač upoznaje sa svojstvima tehničke robe, kada je to bitno, a s obzirom na njenu prirodu, svojstva i namenu u skladu sa posebnim propisima, na srpskom jeziku na jasan i razumljiv način.

Uputstvo za upotrebu može biti sačinjeno na posebnom pismenu, odnosno prilepljeno ili odštampano na robi ili njenoj ambalaži, u vidu teksta, slike ili skice, kao i u kombinaciji ovih oblika.

Trgovac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i kada je nepravilna instalacija robe posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije.

Ukoliko potrošač nepravilnom instalacijom robe izazove nesaobraznost, trgovac će biti odgovoran za istu samo ako je do toga došlo usled nedostataka u uputstvu.

Troškovi isporuke nisu uračunati u cenu proizvoda.

## Zaštita podataka o ličnosti

Lični podaci koje prikupljamo zavise od: vrste usluge koju pružamo našim potrošačima, korisnicima i klijentima, namere potrošača da koristi naše usluge, od vrste ugovora kog sklapamo sa našim klijentom, kao i o nameri potrošača da koriste svoja prava bazirana na zakonskim i regulatornim odredbama o zaštiti podataka o ličnosti. U prvom redu radi se o podacima bez kojih ne možemo da izvršimo uslugu, a uključuju najmanje:

- - osnovne lične podatke (ime i prezime)
- - osnovne kontakt podatke (adresa, broj telefona, e-mail)
- - podatke vezane za korišćenje Donić web prodavnice (webshop)
- - podatke neophodne za sklanjanje ugovora o potrošačkom kreditiranju
- - ostale lične podatke neophodne za ostvarenje Potrošačevih prava baziranih na zakonskim odredbama o zaštiti potrošača

detaljne informacije o obradi i zaštiti podataka o ličnosti možete pronaći na sledećem linku [Politika privatnosti](#)

## **Plaćanje**

Naručene proizvode i usluge potrošač može platiti pouzećem, odnosno gotovinom prilikom dostave.

## **Zamena proizvoda/reklamacije/vraćanje robe**

- Potrošač ima pravo da **vrati robu** u sledećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena;
- u slučaju nesaobraznosti sa ugovorom.

- **Zamena reklamiranog proizvoda**

Trgovac je dužan da isporuči potrošaču robu koja je saobrazna ugovoru. Smatra se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

1. ako odgovara opisu koji je dao trgovac i ako ima svojstva robe koju je trgovac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
2. ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavljla, a koja je bila poznata trgovcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja kupoprodajnog ugovora;
3. ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
4. 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 data od strane trgovca, odnosno proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Trgovac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru, koja je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za nesaobraznost znao.

Trgovac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga ili ako je potrošač mogao lako uočiti nesaobraznost, a trgovac izjavio da je roba saobrazna kupoprodajnom ugovoru.

Trgovac ne odgovara za nesaobraznost robe ugovoru - ako je u času zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

Ukoliko se kod manjkave robe ne radi o robi za koju se moraju izdati garancije za tehničku robu, smatra se da je izričito ugovoren sledeće: u slučaju da je potrošač fizičko lice, trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru o kupoprodaji, koja se pojavi u roku od 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na potrošača, odnosno od dana predaje robe potrošaču. Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na potrošača, odnosno od dana predaje robe potrošaču. Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na potrošača pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

## **Reklamacije**

Dakle, ukoliko ste Vi potrošač (u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača), i proizvod koji ste kupili ima određeni nedostatak koji je postojao u trenutku preuzimanja tog proizvoda od prodavca, a uočili ste ga u periodu od 2 (dve) godine nakon toga, imate pravo da izjavite reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih zakonskih prava. Potrošač je dužan da uz reklamirani proizvod dostavi sve delove (daljinski upravljač, ispravljač, uputstva, baterije i sl.). Proizvodi sa vidljivim oštećenjima, proizvodi koje je potrošač pokušao popraviti ili prepraviti, proizvodi koji su oštećeni zbog nestručnog priklučivanja ili neprikladne upotrebe, strujnog udara nije moguće zameniti.

Nakon prijema [web formulara za reklamacije](#) potrošač šalje uređaj na adresu: Miloša Velikog 93, 11320 Velika Plana, sa naznakom "Za Servis Donic doo" ukoliko je uređaj manjeg gabarita. Ukoliko se radi o velikom kućnom aparatu, nakon popunjavanja [web formulara za reklamaciju](#) ili prijave reklamacije na broj 063/573-280, Donić d.o.o. angažuje ovlašćeni servis koji izlazi na teren. Trgovac je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor trgovca na reklamaciju potrošača se dostavlja na e-mail potrošača i mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 (petnaest) dana, odnosno 30 (trideset) dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

## **Rokovi i teret dokazivanja**

### **Član 53**

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Rokovi propisani u st. 1. do 3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

### **3. Garancija**

#### **Davalac garancije i garantni list**

##### **Član 54**

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Garantni list je isprava u pisanim ili elektronskim oblicima, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:

- 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i da garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača koja proizilaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru;
- 2) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 3) nazivu i adresi prodavca ako on nije istovremeno i davalac garancije;
- 4) datumu predaje robe potrošaču;
- 5) podatke koji identikuju robu (model, tip, serijski broj i sl.);
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Davalac garancije je dužan da na zahtev potrošača izda garantni list iz stava 2. ovog člana, koji se po pravilu sačinjava u pisanim oblicima, na papiru.

Ukoliko se potrošač saglasi, garantni list se može izdati i u elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču.

Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije iz stava 2. ovog člana, i potrošač može da zahteva da se garancija ispunji u skladu sa datom izjavom.

Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

#### **Zloupotreba izraza garancija**

##### **Član 55**

Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza "garancija" i izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji

potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru, odnosno drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

## **4. Reklamacija**

### **Reklamacija i način rešavanja reklamacije**

#### **Član 56**

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. i 81. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

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.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

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

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača 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.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Odgovor trgovca na reklamaciju potrošača se dostavlja na e-mail potrošač i mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 (petanest) dana, odnosno 30 (trideset) dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije. Ukoliko trgovac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača na e-mail 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. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Za slučaj da se pri izjašnjavanju o osnovanosti reklamacije utvrdi da isporučena roba zaista nije saobrazna kupoprodajnom ugovoru, potrošač ima pravo da zahteva od trgovca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe prodavac otkloni opravkom ili zamenom bez troškova po potrošača.

Samo za slučaj da napred navedena opravka/zamena nije moguća, odnosno nesaobraznost ne može da se otkloni popravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku; ili ako potrošač ne može da ostvari pravo na popravku ili zamenu, odnosno ako trgovac nije izvršio popravku ili zamenu u primerenom roku; ili popravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene ili ako otklanjanje nesaobraznosti predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca (ako se time u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvaraju preterani troškovi, uzimajući u obzir vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru/značaj saobraznosti u konkretnom slučaju/da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih neugodnosti za potrošača), potrošač može da zahteva umanjenje cene, ili da izjavi da raskida ugovor. Međutim, potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Trgovac će da pristupi otklanjanju utvrđene nesaobraznosti po obostranom potpisivanju **reklamacijonog zapisnika**, kojim potrošač daje svoju saglasnost da se data nesaobraznost otkloni na jedan od gore utvrđenih načina.

Svaka popravka ili zamena se mora izvršiti u primerenom roku i bez značajnijih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje ju je potrošač nabavio. Sve troškove

koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškovi rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi trgovac, odnosno, u smislu zakona, proizvođač takve robe, koji se tada javlja prema potrošaču kao trgovčev jemac.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobražnosti koji se posle prve popravke pojavi, a ponovna popravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Na odnose između trgovca i potrošač, pravnog lica, u vezi sa ostvarivanjem prava u slučaju nesaobražnosti primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima. Tako uočene manjkavosti/nesaobražnosti/nedostaci na robi moraju da se prijave već prilikom primopredaje, odnosno isporuke, uz priloženi račun za kupljenu robu, a u slučaju bez odlaganja po uočavanju te manjkavosti, uz priloženi račun za kupljenu robu slanjem obaveštenja u pisanoj formi, poštom uz naznaku "preporučeno".

Nakon prestanka perioda u kojem Donić d.o.o. odgovara za nesaobražnost, a to je period od 2 godine, kupac se može obratiti sledećim servisima koji u svojoj ponudi, pored popravke aparata, nude i rezervne delove za iste:

1. Gorenje servis

Novi Sad 0700/100-700, Bulevar Vojvode Stepe

2. Beko servis

0800/800-008

3. Vimport servis ( Vox, Stella televizori)

Vojvode Stepe 285, 011/260-636-2

4. Samsung

Ekran servis- Takovska 58

Gavrila Principa 52

069/225-36-55

5. Erg(Vox uredjaji)

Šimanovci, Radnička 11

022/408-799

6. LG

Ignis Beograd, Radnička 57

011/407-080-6

7. Agromarket(Villager i AGM)

Kragujevačkog Bataljona 235/2 Kragujevac

034/300-436

## **Odustanak od ugovora**

Potrošač može odustati od ugovora zaključenog na daljinu ne navodeći za to razlog u roku od 14 (četrnaest) dana. Rok za odustanak ugovora počinje da teče od dana kada je potrošač primio proizvod. Potrošač je dužan da obavesti trgovca o odustanku od ugovora pismenim putem. To može učiniti putem [\*\*online formulara\*\*](#). Ugovor se smatra otkazanim kada potrošač pošalje otkaz putem online formulara. Trgovac je dužan da potrošač o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti slanjem obaveštenja na e-mail potrošača. U slučaju otkazivanja ugovora, potrošač je dužan o svom trošku robu vrati trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je poslao otkaz putem online formulara.

**NAPOMENA:** Ovo pravo odustanka od ugovora ne odnosi se na kupovinu u prodavnicama s obzirom da to nije kupovina na daljinu i izvan poslovnih prostorija. Moguće je vratiti samo proizvode koji su neoštećeni i, po mogućnosti, u originalnoj ambalaži, sa svim dodacima i propratnom dokumentacijom (garantni list, uputstva, itd.).

Po prijemu proizvoda, utvrđice se da li je proizvod ispravan i neoštećen. Potrošač je isključivo 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 robe. Procenat oštećenja utvrđuje ovlašćeno lice u Donić doo Velika Plana, te se za utvrđeni procenat umanjuje iznos koji se vraća potrošaču. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom potrošača u tolikoj meri da se proizvod više ne može prodavati, odbije se vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

Trgovac je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu Trgovcu u zavisnosti od toga što nastupa prvo.

Pravo na odustanak od ugovora potrošač ima u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Primenuju se sledeća pravila:

- svaki ugovor na daljinu i ugovor koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija na koji se primenjuju pravila sadržana u članovima 27-37. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može, ne navodeći za to razlog, da raskine u roku od 14 (četrnaest) dana;
- u slučaju zaključenja ugovora o kupoprodaji, rok za odustanak računa se od trenutka kada roba dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik;
- kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 (četrnaest) dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik;

- kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 (četrnaest) dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili njen deo, dospeo u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik;

- kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 (četrnaest) dana počinje da teče kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

-ako trgovac ne predaje potrošaču obaveštenje o uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora, na način iz člana 30. stav 1. zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora.

-ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje o uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana počinje da teče kada potrošač dobije obrazac za odustanak.

Rok od 14 dana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

### **Isključenje prava na odustanak od ugovora**

potrošač **nema pravo na odustanak** od ugovora na osnovu člana 37. Zakona o zaštiti potrošača u slučaju:

1. pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
2. isporuke robe ili pružanja usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak;
3. isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
4. isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
5. isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
6. isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;
7. ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane trgovca u cilju sprovodenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete trgovac pruži i druge usluge osim onih koje je potrošač konkretno zahtevao ili dostavi drugu robu osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili robu;

8. isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
9. isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim preplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja;
10. ugovora zaključenih na javnoj aukciji;
11. isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.

### **Rešavanje sporova**

Eventualne sporove trgovac i potrošač nastojaće da reše dogovorom i mirnim putem, a u suprotnom nadležan je sud po mestu prebivališta, odnosno boravišta potrošača.

## **ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA**

[Pravilnik o obliku i sadrzini obrasca za odustanak ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija](#)

**Kontakti:** Donić doo Velika Plana Ul. Miloša Velikog br. 93, Velika Plana

Matični broj: 17128116

E-mail: [salon@donictrgovina.rs](mailto:salon@donictrgovina.rs)

Kontakt telefon: 026/540-301