**Reklamacije i servis**

**Reklamacije, saobraznost i garancija**

* Reklamacija podrazumeva zahtev kupca radi ostvarivanja njegovih prava.
* Saobraznost je zakonska kategorija i njeno trajanje je 2 godine. Saobraznost predstavlja odgovornost trgovca ili proizvođača da roba ili usluga budu u skladu sa uobičajenim radom ili posebnim zahtevima potrošača u određenom vremenskom periodu.
* Garancija predstavlja voljni korak trgovca ili proizvođača kojim on nudi posebne pogodnosti za kupca ali isključivo veće od zakonski predviđenih.
* Prava potrošača

**Prema Zakonu o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 88/2021), članovi 51, 52, 53 – izvod iz zakona:**

**Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti**

**Član 51.**

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru,​​ potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira​​ između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

1. nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
2. ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, to jest ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
3. opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
4. otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju saumanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

1. vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
2. značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
3. da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti zaa potrošača.

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

Uzimajućiu obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

**Rokovi i teret dokazivanja**

**Član 52.**

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. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac.

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. 1–3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

**Davalac garancije i garantni list**

**Član 53.**

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 pisanom ili elektronskom obliku ili 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 o tome da garancija ne isključuje i ne utičena prava potrošača koja proizlaze 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 kojima se identifikuje roba (model, tip, serijski broj i sl.);
6. sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;
7. trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Trgovac je dužan da za datu garanciju sačini garantni list iz stava 2. ovog člana, po pravilu u pisanom obliku, na papiru.

Trgovac je dužan da potrošaču preda garantni list iz stava 2. ovog člana ukoliko se roba prodaje sa garancijom.

Garantni list se može izdati i u elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču, ukoliko se potrošač saglasi.

Teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu.

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

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

Postupak reklamacije po Zakonu o zaštiti potrošača

Postupak reklamacije sprovodi se shodno članu 55. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 88/2021).

**Član 55. Zakona o zaštiti potrošača - izvod iz zakona:**

**Reklamacija i način rešavanja reklamacije**

**Član 55.**

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 51. i člana 80. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 53. ovog zakona u roku u kome je predviđena odgovornost prodavca po osnovu nesaobraznosti, a posle isteka tog roka reklamacija se izjavljuje izdavaocu garancije.

Trgovac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju.

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 ili na drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem ili 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. Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, prodavac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Prodavac je dužan da potrošaču bez odlaganja 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 ime i prezime podnosioca i datum 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, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju, ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije 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 i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca iz stava 9. ovog člana i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca iz stava 9. ovog člana.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, 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.

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

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

Ukoliko prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom potrošača prilikom njenog izjavljivanja, nije dužan da postupi na način predviđen stavom 7. i stavom 9. ovog člana.

**Otklanjanje nesaobraznosti posle isteka zakonskog roka**

Posle isteka zakonskog roka o saobraznosti robe, kupac je sam odgovoran za slanje robe na servis. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke.

Uvoznici i proizvođači robe imaju obavezu da obezbede rezervne delove i servis za proizvode kojima je istekao zakonski rok saobraznosti kao i za proizvode koji su prestali da se proizvode ali u ograničenom vremenskom periodu koji uobičajeno iznosi od 7 do 10 godina.

"Donić" d.o.o. će izaći u susret kupcima i pomoći im oko informacija o servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.

**Ostali razlozi reklamacija**

Osim reklamacija koje se odnose na robu kupljenu kod nas, kupci takođe imaju pravo da se žale na:

* probleme sa isporukom robe (kašnjenje, neblagovremena isporuka, izostanak isporuke itd); s obzirom da se određena količina roba isporučuje preko kurirskog servisa koji ima svoj način rada, ne možemo da snosimo odgovornost za probleme koji nisu izazvani našim direktnim angažovanjem
* neprofesionalni odnos zaposlenih prema kupcu (neljubaznost, nedavanje informacija, davanje loših, netačnih i neupotrebljivih informacija)
* događaje i situacije u kojima su oštećeni ili smatraju da su oštećeni (npr. pogrešno obračunata cena, roba isporučena bez uputstva i sl.)

**Odustanak od ugovora na daljinu**

Napominjemo da prema Članu 27. Zakonu o zaštiti potrošača, kupac robe preko ugovora na daljinu ima 14 dana da odustane od ugovora (da vrati robu) bez obrazloženja, pri čemu ne snosi nikakve posledice osim troškova vraćanja robe.

**Zakon o zaštiti potrošača, članovi 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33. i 34 - izvod iz zakona:**

**Pravo potrošača na odustanak od ugovora**

**Član 27.**

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 33. i 34. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na propisanom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: izjava o odustanku).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

Ako trgovac omogući potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Protekom rokova iz člana 28. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama st. 1–5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.

Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).

[**Napomena**: Radi ostvarivanja prava iz ovog člana, potrošač popunjava obrazac za odustanak od ugovora, koji se zajedno sa drugim dokumentima isporučuje kupcu uz artikle kupljene preko ugovora zaključenog na daljinu preko našeg sajta.

Sledeći dokumenti se obavezno šalju kupcu uz svaki artikal naručen preko Internet sajta:

* Obrazac za odustanak od ugovora
* Uputstvo za vraćanje robe
* Obrazac za reklamacije
* Uputstvo za reklamaciju

Ovi dokumenti nalaze se i na našem sajtu i dostupni su za preuzimanje.]

**Računanje rokova za odustanak potrošača od ugovora**

**Član 28.**

Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana zaključenja ugovora između potrošača i trgovca.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana kada roba dospe u državinu potrošača ili 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 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. 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 iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada potrošač dobije obrazac za odustanak.

Rok iz st. 1–7. ovog člana​​ ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

**Formalni uslovi za zaklučenje ugovora izvan poslovnih prostorija**

**Član 29.**

**Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi:**

1. propisani obrazac za odustanak;
2. čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku;
3. primerak potpisanog ugovora.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa, kao i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuka toplotne energije započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.

**Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu**

**Član 30.**

Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.

Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču:

1. obrazac za odustanak;
2. čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku;
3. ugovor ili ispravu o ugovoru.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu izričitu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Ako ugovor na daljinu, koji treba da se zaključi elektronskim putem, predviđa obavezu potrošača za plaćanje, trgovac saopštava potrošaču na jasan i čitak način obaveštenja iz člana 12. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 26. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 3) ovog zakona i neposredno pre nego što potrošač dostavi svoju porudžbenicu.

Ako se slanjem porudžbenice istovremeno prihvata i obaveza plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici ili na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje porudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.

Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 5. ovog člana, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača.

Na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedeni podaci o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuku toplotne energije, započne u toku rokova iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.

**Isporuka**

**Član 31.**

Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija izvrši isporuku robe ili pruži uslugu, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.

Trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće.

Na obaveze trgovca i prava potrošača u vezi sa isporukom u skladu sa ugovorom o prodaji robe ili pružanju usluge, koji je zaključen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija shodno se primenjuju odredbe ovog zakona kojima se obezbeđuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji.

**Pravne posledice odustanka od ugovora**

**Član 32.**

Ako potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 33. i 34. ovog zakona.

**Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora**

**Član 33.**

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

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.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac.

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 šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.

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

**Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora**

**Član 34.**

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.

Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.

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.

Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.

Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.

Potrošač ne snosi troškove za:

1. pruženu uslugu ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni na prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili potpuno ili delimično snabdevanje toplotnom energijom tokom roka za odustanak od ugovora kada:
	1. trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 26. stav 1. tač. 4) i 5) ovog zakona; ili
	2. potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona;
2. isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada:
	1. potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana za odustanak od ugovora;
	2. potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili
	3. trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 29. stav 2. ili članom 30. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi posledice zbog ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.

**Obaveštenje:**
Obaveštavaju se potrošači da na osnovu člana 151.stav 1. Zakona o zaštiti potrošača, imaju mogućnost rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem u kojima je trgovac dužan da učestvuje. Lista tela za vansudsko rešavanje sporova je dostupna na sledećem [**linku**](https://vansudsko.must.gov.rs/adrbodies).

<https://vansudsko.must.gov.rs/adrbodies>

# Načini plaćanja

## Internet kupovina

#### 1. Plaćanje pouzećem

* Robu plaćate prilikom isporuke. U zavisnosti od isporučioca, platićete kuriru ili našem vozaču. Plaćanje je moguće samo gotovinom. Plaćanje nije moguće u stranoj valuti.

#### 2. Plaćanje preko računa

* Robu plaćate direktnom uplatom na naš račun. Po primanju narudžbenice, na Vašu e-mail adresu stići će predračun sa informacijama o načinu plaćanja. Plaćate standardnom uplatnicom u bilo kojoj banci ili pošti u Srbiji ili putem Interneta u slučaju kada koristite E-banking aplikaciju, tj. kada imate Internet pristup svom tekućem računu. Robu šaljemo posle potvrde o Vašoj uplati.

#### 3. Plaćanje putem „IPS skeniraj“ opcije za instant plaćanje pomoću pametnog telefona

* Svoju online porudžbinu možete platiti instant plaćanjem, metodom IPS skeniraj. Kada izaberete IPS skeniraj bićete preusmereni na stranicu na kojoj će Vam biti prikazan jednokratan IPS QR kod. Aplikacijom mobilnog bankarstva koju imate instaliranu na svom mobilnom uređaju skeniraćete/preuzećete podatke iz generisanog IPS QR koda i plaćanje obavljate jednostavno, u sigurnom okruženju Vaše banke. Informacija o ishodu plaćanja biće Vam prikazana odmah po završetku obrade na našem sajtu ali će Vam biti dostavljena i putem imejla.
* Ako internet prodavnicu posećujete preko mobilnog telefona, plaćanje putem IPS skeniraj možete izvršiti i tako što ćete nakon odabira IPS skeniraj, izabrati banku čijom aplikacijom želite da izvršite plaćanje i kliknuti na dugme za plaćanje. Na taj način ćete otvoriti aplikaciju mobilnog bankarstva banke koju ste izabrali i u njoj potvrditi izvršavanje plaćanja, kao što biste to uradili i po skeniranju IPS QR koda.

#### 4. Plaćanje platnim karticama prilikom online kupovine

* Svoju online porudžbinu možete platiti koristeći **DINA CARD, VISA, MASTER CARD, MAESTRO i AMEX** platnu karticu
* Kupac prilikom online plaćanja karticama preko našeg sajta u obavezi je da ispuni sledeće uslove:
	+ isporuka robe je moguća samo na teritoriji Srbije i isključivo na adresu koja je navedena u porudžbenici
	+ samo vlasnik platne kartice može izvršiti plaćanje
* Plaćanje Banka Intesa platnom karticom do 12 rata bez kamate

# Isporuka robe na teritoriji Srbije

• Isporuku robe vršimo kurirskom službom ili sopstvenim vozilima.

• Za sve porudžbine čija je vrednost 5.000 dinara i veća, isporuka robe putem kurirske službe je besplatna, osim za proizvode iz grupe bele tehnike, baštenskih alata i televizora.

• Za sve porudžbine čija je vrednost ispod 5.000 dinara, isporuka se naplaćuje po cenovniku kurirske službe.

• Cenu isporuke bele tehnike, baštenskog nameštaja, televizora, kao i vangabaritnih uređaja vrednosti veće od 15.000 dinara, možete videti kada ukucate naziv grada u padajućem meniju ispod.

U vangabaritne uređaje spadaju: šporeti, peći na čvrsto gorivo, horizontalni zamrzivači od 300 l i više i svi uređaji čija širina raspakovanog uređaja prelazi 60 cm.