



Član 1

Kupac prihvatanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Prodavca upoznat o osnovnim obeležjima robe (proizvoda) koju kupuje, o ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke i načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, o funkcionalnosti robe

Član 2

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Kupac nakon što obavesti Prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

NEMANJA ZUPANC PR VETERINARSKA APOTEKA PSEĆA POSLA PET SHOP je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Kompanija NEMANJA ZUPANC PR VETERINARSKA APOTEKA PSEĆA POSLA PET SHOP je odgovorna za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 2. godine od dana prelaska rizika na potrošača. Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 meseci od dana prelaska rizika na potrošača, može se pretpostaviti da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika na potrošača. Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke snosi NEMANJA ZUPANC PR VETERINARSKA APOTEKA PSEĆA POSLA PET SHOP.

Kupac ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

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

1. nesaobraznost ne može da se otkloni zamenom uopšte niti u primerenom roku;
2. ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako Prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
3. opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za Kupca 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 sa umanjeњem 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 saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za Kupca.

Kupac ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka ili zamena je moguća samo uz izričitu saglasnost Kupca. Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je Kupac nabavio, opravka ili zamena robe mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za Kupca i uz njegovu saglasnost. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Kupca, on ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor, a otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost Kupca.

Kupac ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Kupac neće zloupotrebljavati svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, biće dužan da Prodavcu naknadu svaku štetu koju mu je time prouzrokovao. Prodavac će utvrditi da li postoji nesaobraznost



robe koju je Kupac istakao i ako utvrdi da je Kupac i pored nepostojanja nesaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuo ugovor, od Kupca će tražiti naknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

Rok u kome potrošač može da ostvari pravo na saobraznost je 2 godine. Ukoliko je reč o potrošnom proizvodu ili proizvodu čiji je rok upotrebe ograničen prigovori na nesaobraznost se mogu tretirati neosnovanim nakon redovne upotrebe koja iscrpljuje svrha tog proizvoda ili nakon isteka toka trajanja.

Član 3

Prodavac se obavezuje da će isporučiti robu sa kompletnom dokumentacijom i pripadajućom ambalažom tj. kompletnu kakva je dobavljena od proizvođača, uvoznika ili distributera.

Da bi se ostvarilo pravo na saobraznost neophodno je, pri predaji robe Prodavcu na reklamaciju, uz sporni artikal priložiti dokumentaciju koja dolazi uz proizvod, (po mogućstvu neoštećenu ambalažu), original ili kopiju Ugovora o prodaji i račun kojim se potvrđuje kupovina robe od Prodavca. Uz to je potrebno navesti detaljan opis problema kako bi se olakšala provera neispravnosti od strane ovlašćenog lica Prodavca ili ovlašćenih dobavljača proizvođača. Prodavac se obavezuje da Kupcu obezbedi neophodni obrazac i popuni isti prilikom prijema robe na reklamaciju. Jedan primerak reversa zadržava Prodavac, a drugi Kupac prilikom predaje proizvoda na servis/reklamaciju. Kupac je dužan da prilikom preuzimanja proizvoda sa reklamacije donese i preda revers odgovornom licu Prodavca u maloprodajnom objektu. U suprotnom, Kupac neće moći da preuzme robu.

Roba koja se šalje na reklamaciju poštom ili paketnom distribucijom mora biti propisno zapakovana u kartonsku ambalažu. Svi proizvodi koji su na ovaj način Prodavcu dostavljeni, a koji nisu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja samog proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane Prodavca, već će biti vraćeni pošiljaocu o njegovom trošku. Prodavac ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda i ambaze koja nastanu u toku transporta na ili sa adrese Kupca.

Ukoliko je utvrđeno fizičko i mehaničko oštećenje robe za koju Prodavca ne odgovara, Prodavac u slučaju povraćaja novca, nije dužan da vrati pun iznos kupoprodajne cene, već će cenu umanjiti za procenat ili iznos koji odgovara procenjenom procentu ili iznosu umanjenja vrednosti robe usled oštećenja. Procenu će vršiti ovlašćena lica Prodavca.

Saobraznost ne pokriva nedostatke, oštećenja i kvarove nastale nepravilnim i nestručnim rukovanjem proizvodom ili skladištenjem.

Član 4

Kupac može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava iz usled nesaobraznosti robe ugovoru, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, ne sledeće načine:

Telefonom na broj: +381 63 112 63 00, +381 11 386 27 63, +381 63 126 05 03 svakog radnog dana od 09h do 17h i subotom od 10 do 14h

Pisanim putem, na adresu Prodavca: NEMANJA ZUPANC PR VETERINARSKA APOTEKA
PSEĆA POSLA PET SHOP - PROTE MATEJE 62, LOKAL 11, 11118, BEOGRAD (VRAČAR)

Elektronskim putem, na elektronsku (email) adresu Prodavca: psecaposla.office@gmail.com i psecaposlapetshop@gmail.com .



Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Kupcu na izjavljenu reklamaciju, odnosno da saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Odgovor Prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Kupca i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Kupca. S toga će Kupca svoju saglasnost dati u najkraćem mogućem roku od momenta prijema odgovora Prodavca na reklamaciju, kako bi Prodavac mogao da reši reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje saglasnosti Kupca smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih Prodavac nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u zakonskom roku.

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, koju će Kupac dati u najkraćem mogućem roku. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom. Ukoliko Kupac ne prihvati zamenu artikla za drugi odgovarajući, Kupcu će biti vraćen iznos kupoprodajne cene.

Kupac je dužan da popravljeni proizvod preuzme najkasnije u roku od 30 dana od trenutka kada je dobio obaveštenje da može preuzeti proizvod. Nakon isteka tog perioda Prodavac ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti predat na recikliranje.

Član 5

Ukoliko se proizvodi kupuju na daljinu (npr. preko internet sajta Prodavca) i isporučuju na adresu kupca, kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova vraćanja robe, koje u ovom slučaju snosi Kupac. Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Kada Kupac jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Rok iz ovog stava ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Kupac ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak). Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata Prodavcu u roku iz stava 1. ovog člana. Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Prodavcu. Ako Prodavac omogući Kupcu 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.

Prodavac će u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe predati Kupcu u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa obrazac za odustanak i primerak potpisanog ugovora. Obaveštenje Kupcu iz člana 27. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača (adresi poslovanja Prodavca, adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte Prodavca na koju Kupac može da izjavi reklamaciju i ceni robe) nalazi se u tekstu ovog ugovora.

Protekom roka iz stava 1 ovog člana, prestaje pravo Kupca na odustanak od ugovora.



PSEĆA POSLA
PET SHOP I VETERINARSKA APOTEKA

Prodavac je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da Kupcu bez odlaganja vrati iznos koji je Kupac platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Prodavac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok Kupac ne dostavi dokaz da je poslao robu Prodavcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo. Kupac je dužan da vrati robu Prodavcu ili licu ovlašćenom od strane Prodavca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe. Kupac 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. Kupac će proizvod vratiti u neoštećenoj originalnoj ambalaži, sa svom pripadajućom dokumentacijom koja se nalazi u originalnom pakovanju i u istom stanju u kakvom je i isporučen, bez ikakvih mehaničkih ili bilo kakvih drugih oštećenja.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, NEMANJA ZUPANC PR VETERINARSKA APOTEKA PSEĆA POSLA PET SHOP je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je platio preko računa, povraćaj se vrši uplatom na račun sa kojeg je izvršena uplata.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je platio po prijemu robe, povraćaj se vrši uplatom na račun naveden u Obrascu za odustanak od ugovora na daljinu koji popunjava kupac

PRODAVAC

KUPAC

(NEMANJA ZUPANC PR
VETERINARSKA APOTEKA
PSEĆA POSLA PET SHOP)