

Pravo na odustajanje od kupovine i obaveštavanje potrošača (Izvod iz ZZP)

IZVOD IZ ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 13

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku i jeziku i pismu nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o:

1. osnovnim obeležjima robe ili usluge;
2. poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;
3. prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;
4. načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;
5. postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru;
6. načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja trgovca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;
7. prilikom ponude i prodaje tehničke robe o dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa, odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe;
8. uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe ili usluge trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora potrošača obavesti i o:

1. trajanju ugovora;
2. minimalnom trajanju ugovornih obaveza;
3. funkcionalnosti, uključujući i mere tehničke zaštite digitalnog sadržaja;
4. relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja;
5. postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.

Trgovac nije dužan da potrošača obavesti o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana, ako te pojedinosti očigledno proizlaze iz okolnosti zaključenja ugovora.

U slučaju javne aukcije, trgovac može da umesto obaveštenja o podacima iz stava 1. tačka 2) ovog člana obavesti potrošača o adresi i podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta aukcionara.

Ako trgovac i potrošač zaključe ugovor, podaci iz st. 1. i 2. ovog člana postaju njegov sastavni deo.

Teret dokazivanja izvršenja obaveze obaveštavanja potrošača o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana snosi trgovac.

Ako prilikom zaključenja ugovora trgovac ne postupi u skladu sa obavezom obaveštavanja iz st. 1. i 2. ovog člana, potrošač može zahtevati poništenje ugovora, nezavisno od toga da

li je trgovac imao nameru da ga propuštanjem obaveštavanja navede na zaključenje ugovora. Pravo da se zahteva poništaj ugovora prestaje istekom godinu dana od dana zaključenja ugovora.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana se takođe primenjuju na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom i o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa

Obaveštavanje potrošača i pravo na odustanak

Dužnosti obaveštavanja za ugovore na daljinu i ugovore koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija

Član 27

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 13. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o:

1. adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;
2. prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu; kada se ovakvim ugovorima predviđa plaćanje fiksne sume, prodajna cena obuhvata ukupne mesečne troškove; kada se ukupni troškovi ne mogu pouzdano unapred obračunati, saopštava se način na koji će se prodajna cena obračunavati;
3. trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;
4. uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona;
5. obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 35. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo zahtev u skladu sa članom 28. stav 2. i članom 29. ovog zakona;
6. kada pravo na odustanak od ugovora nije predviđeno u skladu sa članom 37. ovog zakona, o podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili, gde je primenjivo, okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora;
7. postojanju njegovog ugovornog odnosa sa poštanskim operatorom preko koga potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, da pošalje robu o trošku trgovca.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

1. dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe;
2. postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo;
3. minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom;
4. postojanju i uslovima za polaganje depozita ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi;
5. mogućnosti pristupa vansudskim mehanizmima za rešavanje sporova koje trgovac unapred prihvata i načinima pristupa.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred

određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

U slučaju javne aukcije podaci o trgovcu iz člana 13. stav 1. tačka 1) ovog zakona i stava 1. tačka 1) ovog člana mogu biti zamenjeni istovrsnim podacima o aukcionaru.

Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 28. ovog zakona.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o pružanju finansijskih usluga na daljinu, potrošača, na jasan i razumljiv način, obavesti o:

1. osnovnim obeležjima finansijske usluge;
2. prodajnoj ceni finansijske usluge uključujući poreze, takse, troškove i naknade, odnosno o načinu obračunavanja cene ako prodajna cena finansijske usluge ne bude iskazana;
3. posebnim rizicima koji se odnose na određeni finansijski instrument;
4. periodu za koji važe data obaveštenja;
5. načinu plaćanja.

Ukoliko trgovac ne ispunu obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima iz člana 13. tačka 3) ovog zakona i stava 2. tačka 1) ovog člana potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Trgovac je dužan da podatke iz st. 1, 2. i 6. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku.

Podaci iz st. 1, 2. i 6. ovog člana predstavljaju sastavni deo ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.

Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1, 2. i 6. ovog člana i čl. 30. i 31. ovog zakona je na trgovcu.

Pravo potrošača na odustanak od ugovora

Član 28

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 34. i 35. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač 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 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 roka iz člana 29. 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).**

Povraćaj robe i reklamacija

Proizvod/e možete vratiti u roku od 14 dana od primanja narudžbine, bez potrebe za obrazloženjem. **Proizvod/i moraju biti vraćeni neoštećeni, nekorišćeni i u originalnoj ambalaži!**

Proizvod/i se mogu vratiti:

- **Poštom na adresu (troškovi poštarine padaju na teret kupca):**
- **34000 Kragujevac, Srbija, Kraljevačkog bataljona 60**
- **e-mail: office@start-commerce.rs**
- **Tel: 034/324-572**
- **Radno vreme: 8 – 19 (radnim danima)**

U slučaju povraćaja proizvoda na adresu Prodavca, priložite propisno popunjenu i potpisanu **Izjavu o odustajanju**, koju možete odštampati **OVDE**. Kupac može predati i sopstvenu izjavu o raskidu iz koje izričito proizlazi da raskida ugovor, uz navođenje broja narudžbine. Podrazumeva se da je kupac pravovremeno vratio robu ako je poslata pre isteka roka od 14 dana. Kao datum slanja važi datum kada je pošta datirana od strane pružaoca poštanskih usluga. Povraćaj sredstava vrši se u roku 14 dana od dana prijema obaveštenja o raskidu ugovora pod uslovom vraćanja proizvoda. Pružalac usluga zadržava pravo na zadržavanje povrata primljene uplate do trenutka preuzimanja vraćenih proizvoda ili dok kupac ne priloži dokaz da je proizvode poslao natrag pružaocu usluge. Detaljnije informacije o uslovima povrata potražite ovde. Ako proizvod vraćate na osnovu prava na garanciju ili zbog materijalnog nedostatka, pozivamo vas da pročitate Uslove i odredbe u odeljku Reklamacija.

Povraćaj sredstava

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, Prodavac će obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

Kako reklamirati proizvod kupljen u Webshopu?

Ako ste, na primer, kupljeni proizvod upotrebili i niste zadovoljni njegovim svojstvima ili mislite da proizvod nije ono što vam treba, možete ga poslati poštom sa sve potrebnom dokumentacijom na adresu Prodavca:

poštom na adresu (troškovi poštarine padaju na teret kupca):

- **34000 Kragujevac, Srbija, Kraljevačkog bataljona 60**
- **e-mail: office@start-commerce.rs**
- **Tel: 034/324-572**
- **Radno vreme: 8 – 19 (radnim danima)**
- **Prava garancije**
- **U trenutku kupovine, pored računa dobili ste garantni list sa popisom svih ovlašćenih servisera. Garantna prava možete zatražiti u našoj prodavnici ili direktno kod jednog od pružaoca usluga navedenih u garantnom listu. Isto važi i za online kupovinu.**

Troškove dostave snosi kupac.