

## OPŠTI USLOVI PRODAJE U WEB SHOP VITOROG PROMET DOO

Ovaj dokument određuje pravila i uslove poslovanja u internet prodavnici VITOROG-PROMET DOO, odnosno pravila i uslove kupovine proizvoda i usluga VITOROG-PROMET DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU NOVI SAD (u daljem tekstu: VITOROG PROMET ili Prodavac), putem internet stranice [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) (u daljem tekstu: OUP WEB SHOP).

### 1. Pojmovi

Termini upotrebljeni u ovim OUP WEB SHOP imaju sledeće značenje:

**Korisnik** - lice koje koristi pristupi i koristi internet stranicu [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs);

**Kupac** - fizičko ili pravno lice koje je Korisnik internet stranice [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) i koje kupi barem jedan proizvod putem VITOROG-PROMET internet prodavnice, tako što odabere barem jedan proizvod, ubaci ga u korpu plati ga na jedan od načina koji su predviđeni ovim OUP WEB SHOP;

**Potrošač** - punoletno, poslovno sposobno fizičko lice koje kupuje proizvode koji su istaknuti u VITOROG-PROMET internet prodavnici radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva, u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti i na koga se primenjuje Zakon o zaštiti potrošača. VITOROG PROMET zadržava pravo da preuzme zakonske mere i traži naknadu štete koju može pretrpeti kao rezultat transakcije koju je sklopilo maloletno lice od roditelja ili staratelja maloletnog lica;

**Porudžbina** - elektronski obrazac koji popunjava Kupac kako bi kupio proizvod(e), koji se prodaju u VITOROG PROMET internet prodavnici, na način naveden u OUP WEB SHOP.

**Proizvod** - predmet/i koje u internet prodavnici predstavlja i prodaje Prodavac uz navođenje njihovih funkcija i karakteristika, tehničkih parametara i cena koje kupac može poručiti putem internet prodavnice;

**Usluga** - VITOROG PROMET u svojstvu Prodavca vrši isporuku proizvoda kupljenih putem internet prodavnice našim Kupcima angažovanjem kompanija čija je osnovna delatnost isporuka. VITOROG PROMET ne pruža uslugu montaže za artikle kupljene u internet prodavnici;

**Cena** - cena proizvoda i usluga iskazana je u dinarima sa uračunatim PDV-om;

**Sredstvo komunikacije na daljinu** - sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora o kupoprodaji između prodavca i kupca koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;

**Ugovor o kupoprodaji** – Porudžbina kupca potvrđena od strane Prodavca, a sve u skladu i na način utvrđen odredbama ovih OUP WEB SHOP. Prodavac može raskinuti ugovor o kupoprodaji ako Kupac ne uplati kupoprodajnu cenu, u kom slučaju Prodavac nema obavezu da izvrši isporuku do trenutka prijema uplate kupoprodajne cene u definisanom roku. OUP WEB SHOP smatraju se sastavnim delom Ugovora o kupoprodaji.



## Prodavac:

Naziv: VITOROG-PROMET DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU,  
EXPORT-IMPORT, Novi Sad  
Skraćen naziv: DOO VITOROG-PROMET NOVI SAD  
Broj rešenja: Privredni sud u Novom Sadu 1-15654 Fi.4311/93  
Sedište: NOVI SAD, Put Novosadskog partizanskog odreda 6  
Broj žiro-računa: 205-0000000131348-58  
PIB: 101652775  
MB: 08554242  
Broj obveznika PDV-a: 132745226  
Broj telefona: +381 21 472 4872  
Adresa elektronske pošte: admin@vitorogpromet.rs  
Adresa za dostavu pošte:  
Novi Sad, Put novosadskog partizanskog odreda 6

**Garancija** - izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa proizvodom, koja je pravno obavezujuća pod uslovima definisanim u tekstu izjave. Garancija se izdaje isključivo za tehničku robu (aparati za domaćinstvo, električne mašine i sl.)

**Saobraznost** - proizvod je saobrazan ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model; ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač 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 proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži proizvoda.

## 2. Primena opštih uslova prodaje

Pre početka procesa kupovine, potrebno je da Kupac detaljno pročita ove OUP WEB SHOP, da se sa njima upozna i da ih prihvati.

Prihvatanjem ovih OUP WEB SHOP Kupac se u celosti saglašava sa njihovom sadržinom i primenom na sve odnose između VITOROG PROMET i Kupca, osim u slučaju kada se Kupac i VITOROG PROMET drugačije u pisanoj formi dogovore. Kupac nema pravo jednostrane izmene OUP WEB SHOP. Primena ovih OUP WEB SHOP isključuje primenu opštih uslova poslovanja Kupca.

VITOROG PROMET zadržava pravo da izmeni ili dopuni OUP WEB SHOP u bilo kom trenutku.

OUP WEB SHOP važe od trenutka objave na internet stranici [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs).

Kupac je dužan da proveri OUP WEB SHOP pre svake Porudžbine, jer se promene mogu dogoditi između poseta internet stranici [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs).

Ukoliko Kupac ima neka dodatna pitanja ili nejasnoće vezano za OUP WEB SHOP može se obratiti na adresu [webshop@vitorogpromet.rs](mailto:webshop@vitorogpromet.rs). Pre svake Porudžbine proizvoda Kupac je dužan da potvrdi da je pročitao i razumeo ove OUP WEB SHOP, da se sa njima upoznao i da je u potpunosti saglasan sa sadržinom istih, te da pristaje na korišćenje internetstranice i kupoprodaju proizvoda u skladu sa OUP WEB SHOP.



U slučaju da je Kupac pravno lice, korisnik koji unosi podatke i poručuje proizvode time potvrđuje i garantuje da ima svojstvo lica ovlašćenog da zaključi Ugovor o kupoprodaji u ime i za račun tog pravnog lica.

Odredbe OUP WEB SHOP iz kojih proističe da se iste primenjuju na Potrošače, ne mogu se primeniti na Kupce koji su pravna lica.

### **3. Ograničenja od odgovornosti kod korišćenja internet stranice**

VITOROG PROMET omogućava korišćenje internet stranice na najbolji mogući način. Sve sadržaje na internet stranici [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) korisnici koriste isključivo na vlastitu odgovornost i VITOROG PROMET se ne može smatrati odgovornom za bilo kakvu štetu nastalu korišćenjem. VITOROG PROMET ne snosi odgovornost za bilo kakva oštećenja sistema računara i opreme Korisnika, a koja mogu nastati kao posledica korišćenja internet stranice [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs).

VITOROG PROMET nije odgovoran za prekid ili nedostatak internet veze, mreže, hostinga ili bilo koje druge usluge nezavisnih proizvođača i ne garantuje da usluge koje obezbeđuju dostupnost internet stranice [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) ili sadržaji elektronske komunikacije sa VITOROG PROMET ne sadrže viruse ili neke druge štetne elemente.

Ako Korisnik prilikom korišćenja internet stranice [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) preuzima neki materijal ili ga pribavlja na drugi način, to radi na sopstvenu odgovornost. Isključivo je Korisnik odgovoran za bilo kakva oštećenja sistema računara, uređaja ili za gubitak podataka koji mogu biti rezultat preuzimanja takvog materijala.

Korisnik je isključivo odgovoran za zaštitu poverljivosti šifara (lozinki) na mestima gde one postoje.

Korisnik je isključivo odgovoran za nabavku, korišćenje sistema računara, kao i druge opreme potrebne za pristup i korišćenje internet stranice VITOROG PROMET, te sve s tim povezane troškove.

### **4. Autorska i druga prava intelektualne svojine**

Ovu internet stranicu uređuje VITOROG PROMET. Promena, korišćenje, prodaja ili distribucija sadržaja moguće je samo uz prethodnu dozvolu VITOROG PROMETA.

Autorska prava i druga imovinska prava na sadržaj internet stranice [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) koji obezbeđuju VITOROG PROMET, povezana lica, zavisna društva i/ili partneri, softver koji rukuje internet stranicom i koji je objavljuje, skup podataka na internet stranici, redosled, sekvencu i raspored na internet stranici [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) pripadaju VITOROG PROMET i/ili njenim partnerima ili izdavaocima licenci. Sva prava u okviru sadržaja i internet stranice koja nisu izričito odobrena ovim dokumentom su zadržana. Korisnik je dužan da koristi internet stranicu [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) u skladu s pozitivnim propisima kao i u skladu sa opštim moralnim i etičkim načelima.

Sadržaji objavljeni na internet sajtu VITOROG PROMET, vlasništvo su VITOROG PROMETA i mogu se upotrebljavati samo u nekomercijalne svrhe, pri čemu se moraju poštovati i sva navedena upozorenja o autorskim pravima.



Nije dozvoljeno menjati sadržaj ovog sajta ni na koji način, niti ga reprodukovati ili javno prikazivati, izvoditi, distribuirati ili na drugi način koristiti u javne ili komercijalne svrhe. Ukoliko želite da koristite sadržaje objavljene na ovom internet sajtu u druge svrhe od ovde navedenih potrebno je da nas kontaktirate radi dobijanja dozvole putem adrese [webshop@vitorogpromet.rs](mailto:webshop@vitorogpromet.rs).

Korisnicima internet sajta [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) nije dozvoljeno da:

- ometaju i/ili onemogućavaju bilo koje funkcije povezane sa sigurnošću na sajtu ili funkcije koje sprečavaju ili ograničavaju upotrebu ili kopiranje dostupnog sadržaja;
- objavljuju i/ili prenose na internet sajt materijal čija je sadržina preteča, klevetnička, nepristojna, uvredljiva, pornografska ili zlostavljачka. Takođe materijal kojim se može inicirati rasna mržnja, uznemiravanje ili bilo koje neprijatnosti usled kršenja privatnosti, poverenja određenim diskriminacionim, pretećim ili izazivačkim komentarima.
- daju netačne informacije koje se tiču ličnih podataka;
- koriste tuđe lične podatke bez dozvole te osobe ili lažno predstavljaju da istupaju u ime trećeg lica, firme ili organizacije;
- bave se bilo kojim nezakonitim ili protivpravnim ponašanjem koristeći sajt VITOROG PROMETA;
- modifikuju, ometaju, presreću ili hakuju internet stranicu [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) u cilju onemogućavanja rada iste;
- koriste specijalizovane programe radi preuzimanja sadržaja sa internet stranice [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs).

Ukoliko se prekrši bilo koji od navedenih uslova VITOROG PROMET korisnika može onemogućiti da koristi internet stranicu [www.vitorogpromet.rs](http://www.vitorogpromet.rs) na stalnom ili privremenom nivou. Takođe, VITOROG PROMET može preduzeti i druge mere, uključujući, podnošenje odgovarajućih tužbi i/ili prijava nadležnim organima.

VITOROG PROMET je registrovani žig VITOROG PROMET i predstavlja intelektualnu svojinu kompanije VITOROG PROMET.

Pravo na korišćenje i upotrebu imena VITOROG PROMET ima isključivo kompanija VITOROG PROMET.

Svi registrovani žigovi kompanije VITOROG PROMET predstavljaju intelektualnu svojinu VITOROG PROMET. Propisna upotreba ovih žigova je važna i kada navodite proizvode i usluge.

## 5. Informacije o proizvodima

Molimo korisnike da prilikom kupovine proizvoda preko internet prodavnice VITOROG PROMET obrate pažnju na sledeće:

- ukoliko nije drugačije navedeno u cenu proizvoda nisu uračunati dodaci i oprema koji se nalaze na fotografiji u cilju oglašavanja proizvoda koji je predmet prodaje;
- trudimo se da sve boje proizvoda budu tačno prikazane na fotografijama, pa ipak treba imati u vidu da se prikaz boje razlikuje na različitim ekranima, kao i u slabo osvetljenim prostorijama. Varijacija boje od ekrana do ekrana nije greška.
- dimenzije proizvoda mogu izgledati drugačije na fotografiji u internet prodavnici, zbog toga korisnici uvek treba detaljno da pregledaju polje opisa proizvoda u kojem stoje precizne dimenzije proizvoda.



VITOROG PROMET će u najvećoj mogućoj meri nastojati da obezbedi ažurnost informacija na internet stranici, posebno u odnosu na cenu ponuđenih proizvoda i usluga.

VITOROG PROMET zadržava pravo da u bilo kom trenutku povuče iz prodaje bilo koji proizvod. U takvim slučajevima, VITOROG PROMET Kupcu neisporučenog, a plaćenog proizvoda, odnosno plaćene usluge, vraća puni iznos novca za one proizvode koji više nisu u ponudi, odnosno za one usluge koje su plaćene, a nisu izvršene, nezavisno od razloga povlačenja proizvoda iz prodaje, odnosno neizvršenja usluge. Takođe, VITOROG PROMET zadržava pravo da promeni, obustavi i prekine pružanje usluge prodaje na daljinu.

Proizvodi će biti isporučeni u poručenoj količini ukoliko su na raspolaganju, te postoji mogućnost da VITOROG PROMET isporuči Narudžbinu delimično ili u potpunosti.

Pre kupovine Kupac se upoznaje sa sledećim:

- tapacirani i pločasti nameštaj treba da bude udaljen najmanje 100 cm od toplotnih izvora;
- nameštaj se ne sme izlagati direktnom uticaju sunčevih zraka, u suprotnom može da dođe do promene u boji materijala;
- nameštaj je predviđen za uobičajnu upotrebu u domaćinstvu i ne može izdržati prevelika opterećenja;
- prilikom čišćenja tekstilnog nameštaja koristiti isključivo mekanu krpu, vodu i razređeni sapun. Za sušenje nipošto ne koristiti fen za kosu jer bi materijal mogao da se ošteti i postane krut. Kožu ili tkaninu nemojte koristiti kada je mokra ili vlažna jer će se rastegnuti i nastaće nabori koje se više ne mogu ukloniti. Ojastučeni nameštaj i presvlake se nipošto ne smeju se tretirati paročistačima;
- ne koristiti sredstva za suvo pranje, razređivače, izbeljivače, sredstva za poliranje, ulja, abrazivna sredstva i sapune na bazi amonijaka.;
- dozvoljeno je istezanje materijala tapaciranog nameštaja usled upotrebe do 5%;
- usled korišćenja moguća je promena u teksturi materijala. Moguća je pojava blage škrife na mehanizmu pomoćnog ležaja i ležaja koji poseduju mehanizam za svakodnevnu upotrebu pogotovo ukoliko podloga nije idealno ravna. Pojava je uobičajena i ne može biti predmet reklamacije;
- rukonaslon i drugi delovi nameštaja nisu namenjeni za sedenje lica i mogu se oštetiti usled nenamenskog korišćenja;
- nameštaj ne vući po podu prostorije, već pomerati podizanjem, a onda na željeno mesto postaviti laganim spuštanjem. Bilo kakvo grubo rukovanje, može ga oštetiti;
- po nameštaju se ne smeju kotrljati ili vući grubi predmeti koji bi ga mogli ogrebat i trajno oštetiti. Svaki udarac tvrdim ili ostrim predmetom nanosi štetu koju nije moguće sanirati;
- izbegavati postavljanje vrućih predmeta sa temperaturom preko 30 stepeni, na drvene delove proizvoda;
- izbegavati postavljanje predmeta težih od 15kg po dužnom metru na ploče stola, pregrada, polica, garderobne šipke i idr... Voditi računa da se težina ravnomerno rasporedi.



## 6. Saobraznost i reklamacija

### 6.1. Kupci pravna lica

Kupac pravno lice je dužan da primljeni proizvod na uobičajeni način pregleda ili ga da na pregled, čim je to prema redovnom toku stvari moguće i da o vidljivim nedostacima obavesti prodavca bez odlaganja, inače gubi pravo koje mu po tom osnovu pripada.

Kad se posle prijema proizvoda od strane kupca pravnog lica pokaže da proizvod ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari (skriveni nedostatak), kupac pravno lice je dužan, pod pretnjom gubitka prava, da o tom nedostatku obavesti prodavca bez odlaganja.

Prodavac ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto protekne šest meseci od predaje stvari.

Obaveštenje o nedostatku proizvoda mora biti sačinjeno u pisanoj formi, u istom mora biti bliže opisan nedostatak i sadržati poziv prodavcu da pregleda proizvod. Obaveštenje o nedostatku upućuje se kao preporučena pošiljka na adresu prodavca ili putem elektronske pošte popunjavanjem obrasca obaveštenja o nedostatku koji se nalazi na našem sajtu [www.vitorogpromet.rs/servis-za-kupce-web/reklamacija/](http://www.vitorogpromet.rs/servis-za-kupce-web/reklamacija/).

Kupac pravno lice je obavezan da uz obaveštenje o nedostatku priloži račun za kupljeni proizvod. Uz obaveštenje o nedostatku je poželjno dostavljanje fotografije proizvoda na koji se obaveštenje odnosi. Prodavac je u mogućnosti da ponudi organizaciju prevoza proizvoda radi provere putem GW ili D-EXPRESS, u svakom slučaju Kupac pravno lice treba samostalno da organizuje prevoz proizvoda.

Troškovi kontrole saobraznosti proizvoda, uključujući i troškove prevoza proizvoda koja se vrši na zahtev kupca pravnog lica padaju na teret kupca pravnog lica, osim ukoliko se kontrolom ustanovi da postoji nesaobraznost.

### 6.2. Kupci fizička lica - potrošači

Proizvod je saobrazan ugovoru:

- 1) ako odgovara opisu koji je dao prodavac;
- 2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju ga potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu;
- 3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu proizvoda iste vrste;
- 4) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod proizvoda iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu proizvoda i javna obećanja o posebnim svojstvima proizvoda data od strane prodavca.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost proizvoda 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 proizvoda i prirodom određene nesaobraznosti.

Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja pošiljke i proizvoda proveri eventualna oštećenja i nedostatke Proizvoda i ukoliko postoje, da ih navede na potvrdi o prijemu proizvoda, kao i da o





navedenom, u roku od 24 časa, obavesti Prodavca slanjem uredno popunjenog obrasca za reklamaciju preporučenom pošiljkom na adresu Prodavca, ili putem elektronske pošte na adresu [reklamacije@vitorogpromet.rs](mailto:reklamacije@vitorogpromet.rs). Obrazac reklamacije možete popuniti i poslati putem internet stranice link: [www.vitorogpromet.rs/servis-za-kupce-web/reklamacija/](http://www.vitorogpromet.rs/servis-za-kupce-web/reklamacija/)

Ukoliko potrošač naknadno uoči oštećenja ili nedostatke, isti je dužan da bez odlaganja o njima obavesti Prodavca. Potrošač obaveštava Prodavca slanjem uredno popunjenog obrasca preporučenom pošiljkom na adresu Prodavca, ili putem elektronske pošte na adresu [reklamacije@vitorogpromet.rs](mailto:reklamacije@vitorogpromet.rs) ili popunjavanjem obrasca reklamacije. Obrazac reklamacije možete popuniti i poslati putem internet stranice link: [www.vitorogpromet.rs/servis-za-kupce-web/reklamacija/](http://www.vitorogpromet.rs/servis-za-kupce-web/reklamacija/).

Potrošač je obavezan da uz obrazac za reklamaciju priloži fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini. Potpisom na obrascu za reklamaciju potrošač potvrđuje da su podaci koje je uneo tačni, kao i da je saglasan da Prodavac potvrdi o prijemu obrasca za reklamaciju i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na adresu elektronske pošte navedenu u obrascu za reklamaciju. Uz obrazac za reklamaciju je poželjno dostavljanje fotografije proizvoda na koji se reklamacija odnosi. Prodavac će na adresu za prijem elektronske pošte, koju je potrošač naveo u reklamacionom listu, dostaviti potvrdu o prijemu obrasca za reklamaciju. Prodavac je u mogućnosti da ponudi organizaciju prevoza Proizvoda radi provere putem prevoznika sa kojima saradjuje (GW ili D-EXPRESS), u svakom slučaju Potrošač treba da samostalno organizuje prevoz Proizvoda. Ukoliko potrošač želi da mu Prodavac organizuje prevoz, može da se obrati i kontaktira Prodavca na email: [webshop@vitorogpromet.rs](mailto:webshop@vitorogpromet.rs) sa zahtevom da mu se organizuje prevoz.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost proizvoda prodavac otkloni opravkom ili zamenom.

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

- nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, niti u zakonom predviđenom roku;
- ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom;
- opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode proizvoda i njegove namene;
- otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca javlja se ako otklanjanje nedostatka opravkom ili zamenom u poređenju sa umanjeњem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- vrednost proizvoda koju bi imao da je saobrazan ugovoru;
- značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača;

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 umanjeњem 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.

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

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.

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

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.

Neće se smatrati da je proizvod nesaobrazan ugovoru ukoliko je došlo do neadekvatnog rukovanja proizvodom, odnosno do korišćenja proizvoda na način koji nije u skladu sa uputstvom za upotrebu ili u skladu sa namenom proizvoda ili odredbama ovih Opštih uslova prodaje u Web shopu. Ukoliko su na proizvodu vršene bilo kakve popravke od strane neovlašćenih lica, prodavac ne odgovara za nesaobraznost takvog proizvoda.

U slučaju da je zahtev potrošača osnovan sve troškove koji su neophodni da bi se proizvod saobrazio ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke proizvoda, snosi prodavac.

Troškovi kontrole saobraznosti proizvoda koja se vrši na zahtev potrošača padaju na teret potrošača, osim ukoliko se kontrolom ustanovi da je zahtev osnovan (uključujući i troškove prevoza proizvoda, koje je potrošač zahtevao da mu se organizuje od strane Prodavca).

### 6.3. Postupak rešavanja reklamacije

Navedeni postupak odnosi se kako na kupce pravna lica, tako i na potrošače.

U roku od osam dana od dana prijema obaveštenja o nedostatku, odnosno reklamacije, prodavac će obavestiti kupca da li prihvata reklamaciju, izjasniće se o zahtevu kupca i dati konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok od osam dana, počinje da se računa od trenutka kada prodavac primi obaveštenje o nedostatku, odnosno reklamaciju, odnosno od trenutka kada je Prodavcu dostavljen Proizvod na koji se obaveštenje odnosi. O osnovanosti reklamacije odlučuje nadležno lice kod prodavca, odnosno komisija (u čijem su sastavu tri stručna lica) u složenijim slučajevima.

Kupac je dužan da, nakon prijema odgovora na reklamaciju, da potrebnu saglasnost u najkraćem mogućem roku. Neblagovremeno davanje saglasnosti smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih Prodavac nije u mogućnosti da reši po zahtevu kupca u zakonom propisanom roku. Ukoliko Prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu kupca u roku koji je dogovoren, Prodavac će obavestiti kupca o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, uz obavezu navođenja roka za rešavanje reklamacije i uz obavezu ishodovanja saglasnosti kupca





za produženje roka. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

#### 6.4. Postupak u slučaju uvažavanja izjavljene reklamacije:

Ukoliko prodavac uvaži reklamaciju, isti će kupcu poslati obaveštenje putem preporučene pošiljke ili na elektronsku adresu naznačenu u obrascu za reklamaciju, odnosno u obaveštenju o nedostatku u roku od osam dana i predložiće način otklanjanja nedostatka, odnosno razloga za reklamaciju.

Kupac je dužan da se u što kraćem roku izjasni o predloženom načinu otklanjanja nedostatka, odnosno razloga za reklamaciju.

Ukoliko se kupac opredelio za popravku kupljenog proizvoda ili za slanje zamenskog proizvoda istim ili sličnim proizvodom, nakon izjašnjenja kupca pisanim putem prodavac će kupcu dostaviti popravljenu, odnosno zamenski proizvod na isti način na koji mu je prvobitno isporučen proizvod za koji su bile iznete primedbe.

Ukoliko dostavljač ne pronađe kupca na adresi naznačenoj na obrascu za reklamaciju, odnosno na obaveštenju o nedostatku, kurirska služba će kontaktirati kupca u cilju utvrđivanja novog termina isporuke.

Ukoliko dostavljanje popravljenog ili zamenskog proizvoda bude i ponovo onemogućeno krivicom kupca ili osobe koja je naznačena prilikom unošenja informacija o isporuci, proizvod će biti vraćen u sedište prodavca, o čemu će Kupac biti obavešten. Nakon isteka perioda od 30 dana prodavac ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti rashodovan. Prodavac ima pravo da od Kupca potražuje troškove skladištenja Proizvoda.

Ukoliko se kupac opredelio za raskid ugovora, prodavac vrši povrat iznosa koji je primljen na ime kupoprodajne cene. Povrat se vrši uplatom na tekući račun, u roku od 30 dana. Povrat se vrši uplatom na račun sa kojeg je uplata od strane Kupca izvršena, ili na račun koji je Kupac naknadno dostavio Prodavcu u slučaju kada prvobitno plaćanje nije izvršeno kreditnom ili debitnom karticom Kupca.

U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je predhodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, taj povraćaj se vrši isključivo preko iste VISA, Maestro ili MasterCard kartice koja je korištena za plaćanje. Ovo znači da će naša banka na naš zahtev obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

#### 6.5. Postupak u slučaju neuvažavanja izjavljene reklamacije

Ukoliko prodavac smatra da nema uslova za uvažavanje izjavljene reklamacije, prodavac u roku od osam dana na elektronsku adresu Potrošača dostavlja Kupcu pisano obaveštenje da je postupak po podnetoj reklamaciji okončan, da reklamacija nije uvažena, uz navođenje razloga za ovakvu odluku.

Ukoliko se odluka po podnetom zahtevu dostavlja preporučenom pošiljkom smatraće se da je Kupac uredno obavešten o donetoj odluci momentom pokušaja uručenja preporučene pošiljke, ukoliko se pošiljka ne može uručiti usled činjenice da Kupac ne živi na adresi koju je naveo u potvrdi o prijemu reklamacije (nepoznata adresa), odnosno ukoliko kupac pravno lice nema sedište ili drugu poslovnu jedinicu na adresi označenoj u obaveštenju o nedostatku ili usled činjenice da odbijaju prijem pošiljke.



Prodavac će u svom odgovoru pozvati Kupca da preuzme reklamirani proizvod u roku od 30 dana. Nakon isteka perioda od 30 dana prodavac ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti rashodovan. Prodavac ima pravo da od Kupca potražuje troškove skladištenja i transporta proizvoda i sve druge troškove koje je prodavac imao zbog pokrenutog reklamacionog postupka.

## 7. Garancija

Navedene odredbe odnose se kako na kupce pravna lica, tako i na potrošače (fizička lica) i isti će zajednički biti označeni kao "kupac".

Za pojedine proizvode prodavac, odnosno proizvođač izdaje garanciju. Garancija jeste izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa proizvodom i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi.

Kod proizvoda za koje je izdata garancija, važe garantni rokovi koji su naznačeni u garantnim listovima.

Ovim pravilima ne dira se u pravila o odgovornosti prodavca za nedostatke stvari.

Kupac može zbog neispravnog funkcionisanja zahtevati od prodavca, odnosno od proizvođača, opravku ili zamenu Proizvoda u toku garantnog roka, bez obzira na to kad se nedostatak u funkcionisanju pojavio.

Ako prodavac ne izvrši u razumnom roku opravku ili zamenu stvari, kupac pravno lice, odnosno potrošač može raskinuti ugovor ili sniziti cenu i zahtevati naknadu štete.

Kupac je obavezan da prilikom isticanja zahteva za ostvarivanje prava po osnovu garancije priloži garantni list i original računa, odnosno dokaz o uplati kupoprodajne cene.

Ukoliko davalac garancije predviđa da se za ostvarivanje prava mora registrovati ili ulogovati na određeni sajt, kupac je dužan da postupi po uputstvima davaoca garancije kako bi ostvario pravo na istu.

Nedostaci na proizvodu koji nisu pokriveni garancijom detaljno su sadržani u garantnom listu za svaki konkretan proizvod.

Kako bi garancija bila valjana, nužno je pridržavati se posebnih uputstava za upotrebu, održavanje, montažu i sastavljanje za svaki proizvod koji se može pronaći u pakovanju proizvoda.

## 8. Servis

Prodavac se obavezuje da će, na zahtev kupca, istom obezbediti sve informacije o servisima za popravku proizvoda i da će kupcu obezbediti pružanje usluge servisiranja za proizvode koje je kupac kupio od prodavca.

Kupac potrebu za servisiranjem prijavljuje prodavcu telefonskim putem na broj: +381216611008, putem preporučene pošte na adresu: VITOROG-PROMET DOO Novi Sad, sa sedištem Novom Sadu, ul. Put novosadskog partizanskog odreda br. 6 ili putem elektronske pošte na adresu: [servisiranje@vitorogpromet.rs](mailto:servisiranje@vitorogpromet.rs).

Uz obaveštenje o potrebi za servisiranjem poželjno je da kupac dostavi prodavcu fotografije proizvoda za koji traži servisiranje i bliži opis razloga za servisiranje.

Sve troškove u vezi sa servisiranjem snosi kupac.



## 9. Pravljenje porudžbine i kupovina

Porudžbina proizvoda vrši se elektronskim putem – putem sajta.

Kupac poručivanje vrši bez prethodne registracije.

Na sajtu prodavca u gornjem desnom uglu nalazi se tipka “web shop” i klikom na istu otvara se padajući meni i to: artikli dostupni u web shopu i servis za kupce u web shopu.

Ulaskom u artikle dostupne u web shopu kupcu će biti predloženi svi artikli koji su dostupni putem web shopa.

Klikom na tipku “dodaj u korpu” koja se nalazi pored proizvoda koji je predmet kupovine, kupac vrši izbor proizvoda, koji se potom smešta u virtuelnu korpu – “vaša korpa”. Kupac ima mogućnost pregleda korpe u svakom trenutku, kao i mogućnost da u istu doda isti ili drugi proizvod ili da ukloni proizvod koji je ranije dodao. Mogućnost izmene sadržaja korpe kupac ima do trenutka potvrđivanja porudžbine.

Nakon dodavanja željenih proizvoda u “vašu korpu”, kupac koji se odlučio za kupovinu popunjava podatke za plaćanje i isporuku koji uključuju:

- podatke o kupcu (“podaci za račun”), koji podrazumevaju ime, prezime, ulica i broj, grad (naseljeno mesto) poštansku adresu, državu, broj telefona, e mail adresu;
- podatke o licu ovlašćenom od strane kupca za prijem proizvoda (“isporuka na drugu adresu”), koji podrazumevaju ime, prezime, poštansku adresu, za lice koje je od strane kupca ovlašćeno da izvrši prijem proizvoda.
- Kupac pravno lice unosi podatke o pravnom licu, i to: naziv, MB kao i PIB pravnog lica; Kupac označava da li će proizvod lično preuzeti ili koristiti uslugu isporuke putem poslovnih partnera Prodavca. U slučaju ličnog preuzimanja Kupac je dužan da izabere između ponuđenih lokacija za lično preuzimanje.

Na kraju, označava način plaćanja, odnosno da li će plaćanje poručenog proizvoda izvršiti:

Za kupce potrošače:

- plaćanjem opštom uplatnicom (u pošti, banci, putem e-bankinga);
- plaćanjem putem platne (kreditne i/ili debitne) kartice;

Za kupce pravna lica:

- plaćanje preko računa;
- plaćanjem putem platne (kreditne i/ili debitne) kartice;

Pre završetka porudžbine kupac je dužan da se upozna sa opštim uslovima poslovanja prodavca (“OUP web shop”) i pravilima privatnosti da označi da prihvata iste.

Prihvatanjem opštih uslova poslovanja kupac potvrđuje da su mu poznate odredbe opštih uslova poslovanja, odnosno da mu je pružena mogućnost da se upozna sa njihovom sadržinom, da je, pre potvrđivanja porudžbine, na jasan i razumljiv način ispunjena obaveza obaveštavanja kupca i da je saglasan sa opštim uslovima poslovanja.

Porudžbina je završena klikom na tipku “završi kupovinu” koja se nalazi u donjem desnom uglu. Kupac u svakom trenutku, a pre nego što klikne na tipku “završi kupovinu” ima mogućnost da odustane od započete porudžbine, kao i da se vrati na listu proizvoda koje je dodao u korpu, klikom na tipku “nazad” koja se nalazi u levom donjem uglu.



Klikom na tipku "završi kupovinu" kupac potvrđuje da je od strane prodavca obavešten o:

- osnovnim obeležjima Proizvoda;
- poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona prodavca;
- prodajnoj ceni, kao i o svim eventualnim dodatnim troškovima, kao što su troškovi isporuke koji padaju na teret kupca;
- načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po reklamacijama kupca;
- postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti Proizvoda;
- načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja prodavca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava kupca po osnovu saobraznosti;
- uslovima za raskid ugovora.

Nakon ispravno popunjene porudžbine, kupac od strane prodavca dobija automatsku elektronsku poštu kojom se potvrđuje da je porudžbina uspešno kreirana. Potvrda se šalje na adresu elektronske pošte koju je kupac stavio na raspolaganje prilikom popunjavanja podataka.

## 10. Cena

Sve cene istaknute u VITOROG-PROMET internet prodavnici izražene su u dinarima (RSD), i uključuju PDV.

Proizvodi se naplaćuju po cenama koje važe na dan naručivanja i koje su objavljene na internet stranici. Kompanija VITOROG PROMET se trudi da cene navedene u narudžbini budu ažurne, međutim može doći do greške ili odstupanja.

U slučaju da se cena proizvoda promeni za vreme obrade Porudžbine, ili cena na internet stranicama iz bilo kojeg drugog razloga ne bude odgovarala stvarnoj ceni proizvoda ili usluge, kompanija VITOROG-PROMET omogućiće Kupcu da odustane od kupovine odnosno da potvrdi novu promenjenu cenu.

Troškovi isporuke (redovne dostave) i eventualnog unošenja (dostave sa unošenjem) biće naznačeni zasebno i dodati na ukupnu cenu naručenih proizvoda.

Troškovi isporuke biće obračunati na osnovu načina isporuke, dimenzija, težine paketa i adrese isporuke što je detaljnije opisano kasnije u ovim OUP WEB SHOP.

U cenu nisu uračunati troškovi montaže. VITOROG PROMET ne pruža usluge montaže za Proizvode koji su kupljeni u internet prodavnici VITOROG-PROMET.

## 11. Plaćanje

Plaćanje proizvoda i usluga naručenih putem VITOROG-PROMET internet prodavnice moguće je na jedan od sledećih načina:

- uplatom u pošti, banci, ili putem e-bankinga - Ukoliko se Kupac odluči za ovu opciju, Kupcu će biti dostavljena opšta uplatnica (sa iznosom za uplatu, sa pozivom na broj koji odgovara broju predračuna Prodavca), na adresu elektronske pošte koju je odredio prilikom kupovine. Nakon što kupac izvrši uplatu po uplatnici, VITOROG PROMET će kupcu poslati potvrdu uspešno izvršene kupovine na prethodno dostavljenu adresu elektronske pošte kupca.



- virmanom - ovaj vid plaćanja moguć je samo za kupca koji je pravno lice. Ukoliko je Kupac pravno lice VITOROG PROMET će na prethodno registrovanu elektronsku adresu Kupca poslati predračun sa svim podacima. Po prijemu sredstava na naš poslovni račun, Proizvod će biti poslat na adresu Kupca za isporuku;

-kreditnim i/ili debitnim karticama: VISA, MasterCard i Maestro, koje podržavaju plaćanje preko interneta. Ukoliko se kao način plaćanje odabere kreditna kartica, u slučaju neuspešne realizacije ili bilo kojeg drugog razloga, kupac je u obavezi da odabere jedan od preostalih načina kupovine i izmiri svoju obavezu. Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD).

Izjava o konverzijama - Sva plaćanja će biti obavljenima u dinarima (RSD). Ukoliko se plaća platnim karticama inostranih Banaka izdavalaca, dinarski iznos transakcije će biti konvertovan u settlement valutu Banke (EUR) prema kursu Narodne Banke Srbije. Pri zaduživanju Vaše platne kartice, već konvertovan iznos će se konvertovati u Vašu lokalnu valutu, prema kursu koji primenjuju operatori platnih kartica.

Nakon realizovanog procesa plaćanja Prodavac će Kupcu dostaviti potvrdu o uspešno realizovanom procesu plaćanja putem elektronske pošte na prethodno dostavljenu elektronsku adresu Kupca. Uz potvrdu će Kupcu koji ima status Potrošača biti dostavljeni i obrazac za odustanak i obaveštenje o pravu na odustanak.

Plaćanje karticama realizovano je u saradnji sa «UniCredit Bank» i AllSecure i obavlja se na bezbedan i sertifikovan način preko AllSecure Payment Gateway-a jednostavnim unosom podataka sa platne kartice. Nakon što Kupac unese podatke o kartici i potvrdi plaćanje, banka autorizuje transakciju i time potvrđuje da je porudžbina odobrena. Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola, primenom najsavremenijih metoda i u skladu sa PCI-DSS standardima. AllSecure Payment Gateway koristi najviše globalne standarde zaštite i privatnosti podataka. Svi koji koriste AllSecure Payment Gateway su automatski uključeni u 3D Secure zaštitu, čime se kupcima garantuje bezbednost kupovine. PCI Data Security Standard je norma koja definiše neophodne mere bezbednosti pri obradi, čuvanju i prenošenju osetljivih podataka sa kartica. PCI Standardi štite osetljive podatke o korisniku kartice tokom čitavog procesa plaćanja: od momenta unosa podataka na prodajnom mestu Prodavca, tokom komunikacije između Prodavca i relevantnih banaka, te kompanija zadužene za kartice, kao i kasnije čuvanje tih podataka. U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je predhodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, taj povraćaj se vrši isključivo preko iste VISA, Maestro ili MasterCard kartice koja je korištena za plaćanje. Ovo znači da će naša banka na naš zahtev obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

U slučaju neuspešnog rezultata transakcije Kupcu će biti dostavljeno obaveštenje, bez davanja informacija o razlozima odbijanja transakcije.

U slučaju da kupac namerava da izvrši uplatu u pošti, banci, e-bankingom ili virmanom, rok za uplatu je pet radnih dana. Nakon tog roka Prodavac ne može da garantuje stanje raspoloživost naručenih Proizvoda.



Priprema Porudžbine i ostali rokovi za Prodavca počinju da teku od trenutka vidljivosti uplate na računu VITOROG PROMET.

Ako je uplata usledila nakon isteka roka VITOROG-PROMET pristupa povraćaju primljenih sredstava u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana uplate .

Povrat se vrši uplatom na račun sa kojeg je uplata od strane Kupca izvršena, ili na račun koji je Kupac naknadno dostavio Prodavcu u slučaju kada prvobitno plaćanje nije izvršeno kreditnom ili debitnom karticom Kupca.

U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, taj povraćaj se vrši isključivo preko iste VISA, Maestro ili MasterCard kartice koja je korištena za plaćanje. Ovo znači da će naša banka, na naš zahtev, obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

## 12. Isporuka proizvoda opšte

VITOROG PROMET ovim putem obaveštava sve naše Kupce o načinu i uslovima isporuke proizvoda kupljenih u našoj internet prodavnici.

U postupku kupovine Kupci imaju mogućnost izbora između ličnog preuzimanja porudžbine i «redovne dostave» koju organizuje VITOROG PROMET uz pomoć svojih partnera.

Prilikom odabira opcije ličnog preuzimanja roba će biti u odabranom prodajnom centru (ili magacinu) u ugovorenom roku koji je Kupac prihvatio, a koji počinje da teče danom evidentiranja uplate kupoprodajne cene na poslovni račun VITOROG PROMET.

Prilikom odabira opcije ličnog preuzimanja roba će biti u odabranom prodajnom centru u roku od tri do sedam radnih dana od dana slanja potvrde o uplaćenju kupoprodajnoj ceni od strane Prodavca na e mail adresu Kupca.

Rok za preuzimanje robe je od tri do sedam radnih dana od slanja potvrde da je roba spremna za preuzimanje u odabranom prodajnom centru od strane Prodavca na e mail adresu Kupca.

Preuzimanje je moguće uz kupoprodajni ugovor o prodaji na daljinu svakog radnog dana u periodu od 09,00h do 16,00h u odabranom prodajnom centru VITOROG PROMET-a, i to:

- Grad: Novi Sad - Put novosadskog partizanskog odreda br.6;
- Grad: Niš - Bulevar Svetog cara Konstantina 80-82 (Elektronska industrija);
- Grad: Beograd TC Zmaj, Autoput za Zagreb E70 18, Beograd;
- Grad: Subotica - Pačirski put 61;
- Grad: Pančevo - Novoseljanski put 37;
- Grad: Sremska Mitrovica - Trg Svetog Stefana 23;
- Grad: Požarevac - Požarevački partizanski odred 174
- Grad: Čačak - Nikole Tesle 50
- Grad: Užice - Krčagovo 29





Kupac je dužan da prilikom preuzimanja pošiljke i proizvoda u prisustvu lica koje predaje Porudžbinu proveri eventualna oštećenja i nedostatke. Ukoliko primetite da je da je proizvod oštećen i/ili ima nedostatke, dužni ste odbiti prijem Porudžbine i obratiti se našoj službi za prijem reklamacija, odnosno podneti reklamaciju u skladu sa tačkom 6.2. ovih Opštih uslova prodaje u WEB SHOP-u. Kupac je dužan da nakon provere stanja proizvoda, prilikom preuzimanja proizvoda kupljenih putem WEB SHOP-a potpiše potvrdu o prijemu proizvoda koju lice koje predaje porudžbinu zadržava kao dokaz o prijemu, odnosno preuzimanju i dostavlja VITOROG PROMET.

U času predaje Proizvoda Kupcu, rizik slučajne propasti, oštećenja ili uništenja stvari prelazi na Kupca.

VITOROG PROMET je obezbedio isporuku proizvoda kupljenih u našoj internet prodavnici, (isporuka se vrši na području Republike Srbije sa poštanskim brojevima od 11000 do 37999), u originalnom transportnom pakovanju i nemontirani (za montažne proizvode).

Predmet isporuke je vlasništvo Prodavca dok se ne uruči Kupcu, odnosno punomoćniku ili ovlašćenom licu.

Cena isporuke odnosno dostave proizvoda, kupljenih putem našeg WEB SHOP-a, nije uključena u kupoprodajnu cenu proizvoda koji se kupuje u našoj internet prodavnici.

Isporuka proizvoda kupljenih putem internet prodavnice vrši se od strane dva eksterna pružaoca usluga, sa kojima VITOROG PROMET ima zaključene posebne ugovore i to:

- GEBRUDER WEISS TRANSPORT AND LOGISTICS d.o.o.Dobanovci, Beogradska 85, PIB 101911031, matični broj 17431021 (u daljem tekstu: **GEBRUDER WEISS ILI GW**)
- Društvo za vršenje kurirskih usluga YU- PD EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br.1, PIB: 101754136, mat. br.: 08192189 (u daljem tekstu: **D-EXPRESS**).

Kako se isporuka do krajnjih kupaca obavlja putem dve eksterne firme, asortiman VITOROG PROMET je, u skladu sa logističkim informacijama i atributima, podeljen u dve baze i to na jednu bazu koji čine Proizvodi koji se isporučuju putem D-EXPRESS-a (u daljem tekstu: „baza D-EXPRESS“-a), i drugu bazu koju čine Proizvodi koji se isporučuju putem GEBRUDER WEISS-a (u daljem tekstu: „baza GEBRUDER WEISS“-a). Više detalja o uslovima i načinu isporuke za svakog operatera dajemo u daljem tekstu.

VITOROG PROMET će sve pošiljke proizvoda kupljenih putem naše internet prodavnice, a koje predaje radi isporuke eksternim pružaocima usluga, adekvatno upakovati i zaštititi.

Radi izbegavanja svake sumnje, u smislu ovih uslova prodaje putem našeg WEB SHOP-a, pod “pošiljkom” se podrazumeva pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti naznačeno, čitko i jasno, naziv odnosno ime i prezime, puna adresa primaoca i pošiljaoca, oznaka na osnovu koje se nesporno može utvrditi primalac i masa pošiljke.



Za tačnost adresnih podataka koji se dostavljaju eksternim pružaocima usluga odgovoran je pošiljalac VITOROG PROMET. Međutim, ako zbog netačnih i/ili nepotpunih informacija o adresi za prijem isporuke i/ili ometanog pristupa isporuka ne bude moguća ili bude otežana, isporuka će se obustaviti, a proizvodi će biti vraćeni o trošku Kupca kompaniji VITOROG PROMET, o čemu će Kupac odnosno Potrošač biti obavešten na prethodno registrovanu elektronsku adresu.

Dokumentacija koja prati svaku pošiljku, te koja se dostavlja Primaocu pošiljke je:

- Predračun - otpremnica
- Račun (fiskalni račun, odnosno fiskalni račun i faktura za kupca pravno lice)
- Garantni list (ukoliko postoji)
- Deklaracija za svaki proizvod
- Uputstvo za montažu
- Ugovor o prodaji na daljinu
- Obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora na daljinu
- Izjava o odustajanju od ugovora na daljinu

### **13. Cena isporuke**

Isporuka kupljenih proizvoda putem naše internet prodavnice naplaćuje se u skladu sa težinom paketa, prema cenovniku i uslovima isporuke GEBRUDER WEISS i D-EXPRESS.

Cena isporuke proizvoda koja se vrši putem D-EXPRESS-a je ista za sve proizvode iz ponude internet prodavnice (jedan ili više proizvoda do zbirne težine od 22 kg);

Cena isporuke proizvoda koja se vrši putem GEBRUDER WEISS-a je različita u zavisnosti od zone kojoj pripadate. Isporuka je u ovom slučaju podeljena na 6 (šest) zona (u skladu sa PTT brojem primaoca) pri čemu je cena isporuke fiksna za svaku pojedinačnu zonu.

Cena isporuke je dostupna svim kupcima unošenjem traženih podataka u zadata polja internet prodavnice pre slanja porudžbine i izvršenog plaćanja.

Mogućnost dodatne „Home delivery“ usluge koju pruža samo GEBRUDER WEISS, tj, usluge unošenja kupljene robe u objekat i na spratove, može se dokupiti (označiti polje unošenja prilikom kreiranja porudžbine) i ta dodatna usluga se naplaćuje u fiksnom iznosu koji će se prikazati u kalkulatoru dostave bez obzira na kom se spratu nalazi mesto unošenja.

Bliži uslovi isporuke za svakog poštanskog operatera dati su u daljem tekstu.

### **14. Rok isporuke**

a) Redovan rok isporuke za robu dostupnu na zalihama:

Rok isporuke proizvoda kupljenih u web shopu jeste 7 (sedam) radnih dana (u koje se ne računaju subote i nedelje). Rok isporuke počinje da teče u trenutku kada VITOROG PROMET primi na svoj račun, u celosti, uplatu Kupca odnosno Potrošača za proizvode koje je kupio u našem WEB SHOP-u.



b) Produžen rok isporuke za robu koja se poručuje od dobavljača: Proizvode, koji nisu trenutno dostupni na našim zalihama, možete da naručite. Dostupnost takvih proizvoda definisana je rokom isporuke od naših dobavljača do našeg magacina, na koji se dodaje redovan rok isporuke od 7 radnih dana, kao za robu koja je odmah dostupna na zalihama. Rok isporuke za takve artikle posebno je označen i istaknut uz svaki proizvod i prikazuje se kao zbirni rok iskazan u ukupnom broju dana. Kupac će pre potvrde porudžbine potvrditi da je upoznat i saglasan sa produženim rokom isporuke (isti će biti opredeljen u danima) U slučaju ličnog preuzimanja važe isti rokovi isporuke kao i za isporuku na adresu, jer nam je potrebno vreme da otpremimo robu od centralnog magacina, do izabranog prodajnog centra VITOROG-PROMETA u kom ste naveli da želite da izvršite preuzimanje.

Ukoliko VITOROG-PROMET ne izvrši isporuku u navedenom roku Kupac će ostaviti dodatni primereni rok od 7 (sedam) radnih dana za isporuku porudžbine. Ukoliko VITOROG-PROMET ni u dodatnom primerenom roku ne izvrši svoju obavezu Kupac ima pravo da raskine ugovor. Ukoliko je Kupac poručio više artikala u jednoj porudžbini, koji imaju različit rok isporuke, odnosno, ukoliko deo artikala ima redovan, a deo produženi rok isporuke, isporuka sve robe izvršiće se objedinjeno, u roku koji odgovara produženom roku isporuke.

Ukoliko dođe do pogoršanja opšteg stanja, usled pandemije virusom COVID-19, takođe ukoliko se dogodi da zbog prekida u lancu snabdevanja rok isporuke repromaterijala za proizvodnju i izradu nameštaja bude produžen, možda ćemo morati da napred navedene rokove produžimo ili na drugi način prilagodimo svoje poslovanje, o čemu ćemo vas blagovremeno obavestiti.

VITOROG-PROMET neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta Kupca.

U rokove uručenja proizvoda kupljenih putem internet prodavnice ne računaju se:

- vreme kašnjenja zbog nepotpune i/ili netačne adrese;
- vreme kašnjenja zbog više sile;
- neradni dani, praznici i dani kada se ne obavlja dostava i isporuka od strane pružaoca usluga.

## **15. Termini isporuke i način najave isporuke**

Isporuka putem D-EXPRESS-a se vrši radnim danima (osim vikenda tj. subotom i nedeljom) u periodu od 08:00 do 17:00 časova.

Isporuka proizvoda putem GEBRUDER WEISS-a se vrši radnim danima (od ponedeljka do petka) u periodu od 08:00 do 16:00 časova, dok su subota i nedelja neradni dani, a neradni dani su i oni dani koji su u Republici Srbiji označeni kao neradni dani.

Molimo Vas da u gore označenom periodu odnosno u vreme kada vas konkretan poštanski operater obavesti (najava isporuke), obezbedite da na adresi prijema (adresa isporuke robe) bude ovlašćena osoba koja može preuzeti pošiljku.



Kako bi obezbedili brzu i efikasnu isporuku, VITOROG PROMET će vaš kontakt telefon koji ste nam učinili dostupnim prilikom kreiranja porudžbine proslediti kompaniji koja vrši isporuku (GEBRUDER WEISS/D-EXPRESS) u cilju najave isporuke.

Najava isporuke Kupcu vrši se od strane kompanije koje vrše isporuku i to na bilo koji od sledećih načina:

- slanjem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji ste nam ostavili prilikom kreiranja porudžbine;
- slanjem poruke putem VIBER aplikacije na broj mobilnog telefona koji ste nam ostavili prilikom kreiranja porudžbine;
- pozivanjem broja telefona koji ste nam ostavili prilikom kreiranja porudžbine;

## **16. Postupanje prilikom isporuke**

VITOROG PROMET će svaki poručeni proizvod putem internet prodavnice upakovati i zaštititi tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne može oštetiti, te u skladu sa nalogima i zatevima davalaca usluga koji vrše isporuku (D-EXPRESS i GEBRUDER WEISS), u zavisnosti od vrste proizvoda.

Prilikom preuzimanja pošiljke potrebno je da vizuelno pregledate paket (pošiljku) da slučajno ne postoje neka vidna oštećenja. Ukoliko primetite da je transportno pakovanje oštećeno i posumnjate da je proizvod možda oštećen, možete primiti ili odbiti prijem paketa (pošiljku). Ukoliko u tom slučaju odbijete prijem paketa odmah (a najkasnije u roku od 24 časa) nas obavestite, putem elektronske adrese koja je predviđena za kontakt sa VITOROG PROMETOM. Ukoliko primetite da je i sam proizvod oštećen, potrebno je prijaviti VITOROG PROMETU, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 24 časa.

Kupac odnosno Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja pošiljke i proizvoda u prisustvu lica koje vrši isporuku proveri eventualna oštećenja i nedostatke te da ih navede na potvrdi o prijemu Proizvoda. Kupac odnosno Potrošač je dužan da nakon provere stanja proizvoda, prilikom preuzimanja proizvoda kupljenih putem WEB SHOP-a potpiše potvrdu o prijemu proizvoda koju lice koje vrši isporuku zadržava kao dokaz o prijemu, odnosno preuzimanju i dostavlja VITOROG PROMETU.

Proizvodi koji nedostaju biće ponovo naručeni i naknadno isporučeni bez naknade. Oštećeni ili pogrešno isporučeni proizvodi biće vraćeni VITOROG-PROMETU, te će se isto tako naknadno isporučiti bez naknade.

U času predaje Proizvoda Kupcu, rizik slučajne propasti, oštećenja ili uništenja stvari prelazi na Kupca.

## **17. Nemogućnost isporuke proizvoda zbog razloga van krivice VITOROG PROMET**

U slučaju nastupanja okolnosti koje se smatraju višom silom (zemljotres, poplave, i dr...), zatim ukoliko je proizvođač obustavio proizvodnju proizvoda obuhvaćenih porudžbinom, ukoliko je zbog rata, štrajka, odluka državnih organa ispunjenje preuzete obaveze VITOROG PROMET otežano ili nemoguće, a VITOROG PROMET je za ove okolnosti saznao tek nakon što je potvrdio



porudžbinu, neizvršenje ili docnja u izvršenju obaveze neće imati za posledicu odgovornost Prodavca VITOROG PROMET za eventualno nastalu štetu Kupcu odnosno Potrošaču, a obaveza VITOROG PROMET da isporuči porudžbinu se gasi.

O nastupanju navedenih okolnosti VITOROG-PROMET će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana obavestiti Kupca, u kom slučaju Kupac može da od VITOROG PROMET zahteva povrat uplaćenog iznosa novca ili da mu odobri naknadno produženje roka za ispunjenje ugovorne obaveze.

## 18. Način i uslovi isporuke D-EXPRESS

Isporuka putem kurirske službe D-EXPRESS vrši se na osnovu Ugovora o pružanju ekspresnih usluga u unutrašnjem saobraćaju zaključenom između kurirske službe D-EXPRES i VITOROG PROMET. Kupci mogu da se upoznaju sa Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga kurirske službe D-EXPRESS na linku: [https://www.dexpress.rs/files/files/dokumenta/Opsti\\_uslovi\\_D\\_Express\\_Ratel.pdf](https://www.dexpress.rs/files/files/dokumenta/Opsti_uslovi_D_Express_Ratel.pdf)

Isporuku proizvoda težine do 22kg, čija najduža strana paketa ne prelazi dužinu od 0,8m prodavac vrši putem kurirske službe D-EXPRESS.

Isporuka putem kurirske službe D-EXPRESS vrši se do vrata objekta kupca (ispred vrata zgrade ili kuće) i ne postoji mogućnost unošenja proizvoda u unutrašnjost objekta od strane kurirske službe D-EXPRESS.

Ukoliko kupac jednom porudžbinom kupuje više proizvoda, težina svih proizvoda se sabira. Isporuka putem kurirske službe D-EXPRESS vrši se ukoliko zbirna težina proizvoda ne prelazi masu od 22 kg. Ukoliko zbirna težina proizvoda prelazi masu od 22 kg, isporuka svih proizvoda se vrši putem kurirske službe GEBRUDER WEISS.

VITOROG PROMET ne snosi bilo kakvu odgovornost za tačnost podataka i informacija koje dobije od kupca, te koje prosleđuje odnosno dostavlja kurirskoj službi u cilju realizacije isporuke proizvoda.

Sve pošiljke kurirska služba D-EXPRESS uručuje na adresu koja je naznačena od strane kupca kao adresa prijema proizvoda kupcu, odnosno licu koje je od strane kupca označeno i ovlašćeno za prijem proizvoda.

Kurirska služba D-EXPRESS vrši dva pokušaja dostave.

Kurirska služba D-EXPRESS će neuručenu pošiljku vratiti VITOROG PROMETU nakon drugog pokušaja dostave u sledećim slučajevima:

- ako kupac, odnosno lice ovlašćeno od strane kupca odbije prijem;
- ako je kupac nepoznat na naznačenoj adresi;
- ako je adresa kupca nepotpuna;
- ako je kupac preminuo;



Za sve pošiljke za koje je pokušana dostava, a ista nije uspešno izvršena, kupcu se ostavlja izveštaj pod nazivom „neuspela dostava“, sa razlogom neuručjenja, ili se elektronski obaveštava o razlogu za neuručjenje predmetne pošiljke putem SMS poruke.

Isporuka proizvoda od strane kurirske službe D-EXPRESS vrši se na način da se sve pošiljke isporučuju zatvorene, bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine pošiljke, osim u slučaju vidnog oštećenja ili nagnječenja ambalaže, odnosno u slučajevima predviđenim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga Poštanskog operatora D-EXPRESS.

Kupac je isključivo odgovoran u slučaju neuručjenja pošiljki i isti snosi sve troškove i drugu štetu koju VITOROG PROMET usled toga bude trpeo.

Potpisom na potvrdi o prijemu proizvoda, smatraće se da je kupac pošiljku preuzeo u neoštećenom stanju.

Kurirska služba D-EXPRESS će reklamacije prihvatati najkasnije u roku od 24 časa nakon isporuke pošiljke. Reklamacije se kurirskoj službi D-EXPRESS mogu podneti elektronskim putem na adresu elektronske pošte koja je istaknuta na njegovom web sajtu ili pozivanjem call centra. Reklamacija sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime, naziv i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke. Postupak evidentiranja, neophodna dokumentacija, rokovi i način rešavanja reklamacija su istaknuti na web sajtu kurirske službe D-EXPRESS <https://www.dexpress.rs/>. O reklamaciji koju je kupac podneo kurirskoj službi D-EXPRESS kupac je dužan da bez odlaganja obavesti prodavca.

## **19. Način i uslovi isporuke GEBRUDER WEISS-a**

Isporuka putem kurirske službe GEBRUDER WEISS vrši se na osnovu Ugovora o pružanju usluga „GEBRUDER WEISS“-a /e-commerce zaključenog između kurirske službe GEBRUDER WEISS i VITOROG PROMET. Kupci mogu da se upoznaju sa Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga kurirske službe GEBRUDER WEISS D.O.O. na linku:

[https://www.gw-world.com/fileadmin/Country\\_Documents/RS\\_documents/Opsti\\_uslovi\\_za\\_obavljanje\\_postanskih\\_usluga.pdf](https://www.gw-world.com/fileadmin/Country_Documents/RS_documents/Opsti_uslovi_za_obavljanje_postanskih_usluga.pdf)

Kurirska služba GW vrši prenos registrovanih pošiljki u unutrašnjem poštanskom saobraćaju minimalnih dimenzija 30cm x 30cm x 10cm, a maksimalnih u skladu sa dimenzijama i težinom upakovanih artikala iz asortimana VITOROG PROMET koji se nalaze u ponudi WEB SHOP-a.

Kurirska služba GEBRUDER WEISS isporuku proizvoda vrši kupcu, odnosno licu ovlašćenom od strane kupca, a na adresu prijema proizvoda koja je označena od strane kupca.

Isporuka proizvoda putem kurirske službe GEBRUDER WEISS nudi posebnu mogućnost usluge „HOME DELIVERY“. Kupac prilikom web kupovine označava da li želi isporuku do adrese (stana, lokala i sl) ili želi uslugu „HOME DELIVERY“ koja podrazumeva da se poručeni proizvodi unose u stan, kuću ili poslovni prostor, ali isključivo do prve slobodne prostorije. Usluga home delivery ne uključuje unos proizvoda na spratove kuće ili dupleks.





U ovom slučaju, ukoliko kupac označi da želi dodatnu uslugu „HOME DELIVERY“ ova usluga dodatno se naplaćuje. Kupac je dužan da obezbedi slobodan i podoban prilaz prostoru u kome se vrši usluga “HOME DELIVERY”.

Ukoliko se isporuka vrši putem kurirske službe GEBRUDER WEISS-a, a predmet isporuke je više proizvoda poručениh od strane jednog kupca u okviru jedne kupovine, cene isporuke se ne sabiraju po artiklu, već je cena isporuke identična kao i za jedan artikal (u skladu sa odgovarajućom zonom).

Ako VITOROG PROMET kao pošiljalac nije drugačije odredio, pošiljka se vraća pošiljaocu kada nastupi bilo koji od navedenih slučajeva:

- primalac dostave odbije prijem
- primalac dostave nepoznat
- nepotpuna adresa primaoca dostave
- netačna adresa primaoca dostave
- istekao rok čuvanja
- primalac dostave preseljen
- primalac dostave preminuo

GEBRUDER WEISS će preduzeti sve neophodne mere kako bi pošiljku uručio primaocu, što podrazumeva kontaktiranje primaoca telefonskim putem dan pre uručjenja pošiljke i minimum 30 minuta pre uručjenja.

U cenu usluge isporuke putem GEBRUDER WEISS je uračunata obaveza ovog operatera da izvrši jedan pokušaj isporuke proizvoda koje ste kupili putem internet prodavnice. Ukoliko nakon toga dostavljanje kupljenih proizvoda putem našeg WEB SHOP-a bude i dalje onemogućeno krivicom Kupca odnosno Potrošača, odnosno osobe koja je naznačena prilikom unošenja informacija o dostavi, Kupac odnosno Potrošač će biti dužan da snosi i troškove povraćaja robe, kao i drugu štetu koju pretrpi VITOROG PROMET.

Kupac odnosno Potrošač je obavezan i odgovoran za unos tačnih i potpunih podataka od kojih zavisi pružanje usluge dostavljanja pošiljke (kupljenog proizvoda putem WEB SHOP-a), a posebno ime, prezime odnosno firmu primaoca, mesto, ulica i broj, kao i kontakt telefon primaoca).

Korisnik koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju. Reklamacije se mogu podneti u pisanom (papirnom) obliku u sedištu GEBRUDER WEISS, elektronskim putem na mail adresu GEBRUDER WEISS koja je istaknuta na web sajtu, ili na broj telefona koji je istaknut na internet stranici GEBRUDER WEISS. Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime, i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka. Ukoliko Kupac smatra da pošiljka nije uručena primaocu dostave ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju GEBRUDER WEISS u roku od 60 dana, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke. U slučajevima oštećenja ili umanjena sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju



poštanskom operateru najkasnije do kraja narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje. U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama važećeg Zakona.

Ako se prilikom uručenja pošiljke primaocu dostave utvrdi da se masa pošiljke slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoje vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da su pečati i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke neoštećeni, smatra se da je pošiljka uručena neoštećena, što će kupac potvrditi svojim potpisom.

## **20. Odustanak od ugovora**

Potrošač (fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti) ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija VITOROG PROMET bez navođenja razloga u roku od 14 dana, od trenutka kada Proizvod dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Pravo na odustanak odnosi se isključivo na potrošače koji robu kupuju putem internet prodavnice u skladu sa OUP WEB SHOP.

Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta Proizvoda koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručenog Proizvoda dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Kada se isporuka jednog Proizvoda sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Rok od 14 dana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka. Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu smatra se blagovremenom samo ukoliko je poslata VITOROG PROMET u navedenom roku. Protekom navedenog roka potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora. U slučaju neblagovremenog vraćanja proizvoda, tj. nakon isteka roka od 14 dana, Prodavac će obavestiti Potrošača da je zahtev odbijen i pozvaće Potrošača da preuzme proizvod u roku od 30 dana. Nakon isteka perioda od 30 dana prodavac ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti rashodovan. Prodavac ima pravo da od Kupca potražuje troškove skladištenja i transporta proizvoda.

### **20.1. Prava i obaveze potrošača u slučaju odustanka**

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 (u daljem tekstu: obrazac za odustanak). Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je uredno popunjena izjava poslata poštom VITOROG PROMET na adresu:



Put novosadskog partizanskog odreda br. 6 21000 Novi Sad, sa naznakom za WEB SHOP - ODUSTANAK na koverti ili elektronski na adresu [webshop@vitorogpromet.rs](mailto:webshop@vitorogpromet.rs), Obrascac za odustajanje može da se preuzme online, klikom na polje „web shop“, potom odabirom opcije „servis za kupce u web shop-u“, potom klikom na polje „odustanak“.

Ukoliko obrazac za odustanak popunite i pošaljete elektronski, bez odlaganja će Vam biti dostavljeno obaveštenje o prijemu obrasca putem e-maila, koji će biti dostavljen na elektronsku adresu sa koje ste obrazac za odustanak poslali. Potrošač koji je popunjeno obaveštenje o odustanku poslao elektronskim putem je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao elektronski obrazac za odustanak, **vрати primljeni Proizvod u ispravnom stanju, nekorišćen** u neoštećenju originalnoj ambalaži, adekvatno zapakovanu tako da se isti transportuje bez oštećenja, sa dokumentacijom koju je primio uz Proizvod, odnosno sa računom, deklaracijama, uputstvom za upotrebu **na adresu sedišta VITOROG PROMET**, a u svemu u skladu sa uputstvima koja će Potrošaču biti dostavljena od strane VITOROG PROMETA.

Potrošač koji pravo na odustanak od ugovora ne ostvaruje elektronskim putem dužan je da u roku od 14 dana od dana prijema Proizvoda, obrazac za odustanak od ugovora popuni uz svojeručan potpis i pošalje zajedno sa proizvodom koju vraća u **ispravnom stanju, nekorišćen u neoštećenju originalnoj ambalaži adekvatno zapakovanu** tako da se ista transportuje bez oštećenja, sa dokumentacijom koju je primio uz robu, odnosno sa računom, otpremnicom, deklaracijama, uputstvom za upotrebu **na adresu sedišta VITOROG PROMET**. Na pošiljci/paketu treba naznačiti «odustanak».

Sve troškove transporta Proizvoda do sedišta VITOROG-PROMET-a snosi Potrošač u celosti.

Da bi potrošač ostvario pravo na odustanak roba mora biti ispravna ne sme biti korišćena, otvorena ili oštećena.

Potrošač odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja robom, tj. potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost, i u tom slučaju VITOROG PROMET ima pravo da potrošaču vrati umanjenu cenu Proizvoda, odnosno da odbije zahtev Potrošača.

Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom Potrošača, odbiće se zahtev za odustanak Potrošača i isti će biti pozvan da preuzme proizvod u roku od 30 dana. Nakon isteka perioda od 30 dana prodavac ne preuzima više nikakvu odgovornost za dati proizvod i proizvod može biti rashodovan. Prodavac ima pravo da od Kupca potražuje troškove skladištenja i transporta Proizvoda.

## 20.2. Prava i obaveze VITOROG PROMET u slučaju odustanka

Po prijemu robe VITOROG PROMET utvrdiće da li je ista ispravna i neoštećena.

Ukoliko se utvrdi da je roba vraćena u ispravnom stanju VITOROG PROMET će bez odlaganja, a



najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku i nakon prijema proizvoda, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu Prodavcu, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo vratiti potrošaču sredstva koja je platio po osnovu kupovine na daljinu.

## **21. Kupac pravno lice**

Na kupce pravna lica se ne primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača, već isključivo odredbe Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o elektronskoj trgovini.

Kupci koji nemaju status potrošača nemaju pravo na odustanak od ugovora u smislu odgovarajućih odredaba Zakona o zaštiti potrošača.

Ovi OUP WEB SHOP primjenjuju se na kupce koji nemaju status potrošača u delu koji se odnosi na postupak sklapanja ugovora, cenu proizvoda, način plaćanja i dostavu proizvoda, opis načina isporuke proizvoda, troškovi dostave i opšte informacije.

Posebno ukazujemo da deo Proizvoda nije namenjen komercijalnoj upotrebi, iz razloga što se kod komercijalne upotrebe ove vrste Proizvoda može očekivati veće habanje. O tome koje Proizvode preporučujemo za komercijalnu upotrebu možete se informisati na [webshop@vitorogpromet.rs](mailto:webshop@vitorogpromet.rs).

Prodavac ni pod kojim okolnostima neće biti odgovoran za gubitak profita, poslovanja i druge vrste izgubljene dobiti.

## **22. Rešavanje sporova**

### **Vansudsko rešavanje sporova**

VITOROG PROMET ovim obaveštava kupce o mogućnosti rešenja Potrošačkog spora vansudskim putem pred Telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova primenom Zakona o zaštiti potrošača.

Vansudsko rešavanje spora moguće je tek ukoliko je kupac prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor Prodavcu. Prodavac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora dostavlja se nadležnom Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.



## Sudsko rešavanje sporova

### Za kupce potrošače

U slučaju spora nastalog u realizaciji ovog ugovora nadležan je stvarno nadležni sud sedišta Prodavca (ili poslovne jedinice Prodavca), odnosno sud na čijem području potrošač ima prebivalište ili boravište.

### Za Kupce Pravna lica

U slučaju spora nastalog u realizaciji ovog ugovora nadležan je stvarno nadležni sud sedišta Prodavca - Privredni sud u Novom Sadu.

Ovi Uslovi prodaje u web shop VITOROG PROMET DOO primenjuju se od datuma 01.07.2024.

U Novom Sadu,  
01.07.2024.

VITOROG-PROMET DOO  
Direktor  
Zvezdana Marijanac

