

## OBAVEŠTENJE O PRAVIMA POTROŠAČA PRILIKOM KUPOVINE PREKO INTERNETA

Obaveštavamo Vas da se prema Zakonu o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 62/2014 i 6/2016 – dr. zakon i 44/2018- dr.zakon) i to čl 27 u vezi čl. 13 ovog zakona, kupovina preko prodajne internet stranice [www.love4yu.com](http://www.love4yu.com) smatra prodajom na daljinu.

U slučaju prodaje na daljinu prodavac obaveštava kupce o njihovim pravima pre zaključenja ugovora, i to isticanjem ovog Obaveštenja:

- na internet stranici prodavca Love4yu - "New Vision" doo putem linka **Odustanak od ugovora**
- u procesu naručivanja tako što se kupac pritiskom na odgovarajuću opciju saglašava sa Uslovima i pre nego što naruči proizvod, i konačno
- prodavac uz pošiljku dostavlja kupcu sledeće dokumente:
  1. obrazac za odustanak od ugovora
  2. obaveštenje o pravima potrošača prilikom kupovine preko interneta o načinu, uslovima i roku ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, načinu vraćanja isporučene robe i povraćaju novca i pravu na reklamaciju i načinu ostvarivanja tog prava
  3. **primerak ugovora o prodaji potpisanog od strane prodavca.**

### PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA

U slučaju prodaje na daljinu ustanovljeno je pravo kupca, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje proizvod kupuje radi namirenja svojih individualnih potreba, a ne radi obavljanja profesionalne delatnosti), da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat u državinu, odnosno u državinu lica koga je kupac ovlastio, a nije prevoznik.

Ostvarivanje prava. Izjava o odustanku daje se na obrascu za odustanak.

Izjava o odustanku od ugovora data na obrascu za odustanak od ugovora se smatra blagovremenom ukoliko je poslata u roku od 14 dana od kada je roba predata u državinu kupcu.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu. Prilikom odustanka kupac nije u obavezi da navede razloge zbog kojih odustaje.

Istekom roka od 14 dana od prijema robe, prestaje pravo kupca na odustanak od ugovora. U slučaju neblagovremenog vraćanja robe, tj. nakon isteka roka od 14 dana, roba će biti vraćena nazad kupcu, a trošak transporta u tom slučaju pada u celosti na teret kupca.

1. Kupac pravo na odustanak od ugovora ostvaruje tako što će u roku od 14 dana od dana prijema robe, obrazac za odustanak od ugovora popuniti uz svojeručan potpis i poslati zajedno sa robom koju vraća uz otpremnicu koju je primio uz robu, prodavcu na adresu sedišta - u Subotici, 7
2. Kupac može i elektronskim putem popuniti obrazac za odustanak od ugovora i poslati ga takođe elektronskim putem na e-mail [office@love4yu.com](mailto:office@love4yu.com) Prodavac će kupca o prijemu izjave obavestiti, takođe elektronskim putem. U ovom slučaju, kupac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao elektronski obrazac za odustanak, vrati primljenu robu prodavcu, adekvatno zapakovanu da se ne ošteti, sa dokumentacijom koju je primio uz robu, odnosno sa otpremnicom.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ukoliko je kupac poslao robu pre isteka roka od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Kod blagovremenog odustanka od ugovora kupac snosi direktne troškove vraćanja robe, bez drugih obaveza.

Prava kupca. Ukoliko kupac odustane od ugovora smatraće se da ugovor nije ni zaključen, a prodavac je obavezan da kupcu vrati novac u roku od 14 dana od kada je primio obrazac za odustanak, s tim što prodavac može da odloži povraćaj novca dok ne dobije robu koja se vraća.

Prodavac će kupcu izvršiti povraćaj novca isključivo uplatom na tekući račun, sa čime se kupac izričito saglašava prihvatanjem uslova pri poručivanju.

Fotografije proizvoda su osnovna informacija o izgledu proizvoda, i verno prikazuju proizvod iz više uglova, ali s obzirom da se radi o uzorcima odnosno fotografijama sa modelima, prodavac ne može da garantuje bezuslovno da je proizvod identičan u pogledu izgleda sa fotografijom.

U okviru zakonskog roka za odustanak od ugovora, kupac ima mogućnost da se prilikom odustanka od ugovora opredeli za zamenu robe koja njemu više odgovara odnosno da umesto poručenog proizvoda isti zameni za istu vrstu proizvoda u drugoj veličini ili boji iz ponude prodavca ili da se opredeli za potpuno drugi proizvod.

Napomena. Ukoliko se kupac opredeli za povrat novca potrebno je da robu koju vraća pošalje kurirskom službom o svom trošku, ali bez otkupnine pošiljke, s obzirom da prodavac povrat novca vrši isključivo uplatom na tekući račun kupca.

Gubitak prava. Po prijemu proizvoda, prodavac će utvrditi da li je proizvod ispravan i neoštećen. Kupac odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom, tj. kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica nošenja robe, rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost.

Neispravnost proizvoda i neadekvatno korišćenje proizvoda podrazumeva nošenje robe od strane kupca, usled čega se roba pohabala, oštetila cepanjem, isprala, da je došlo do očigledne upotrebe deterdženata ili parfemisanja.

Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, prodavac ima pravo da odbije vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

Zakon o zaštiti potrošača isključuje pravo kupca da vrati proizvod u određenim situacijama a imajući u vidu asortiman robe u ponudi Love4yu - "New Vision" doo, od svih zakonom propisanih slučajeva mogao bi da bude relevantan slučaj ukoliko je došlo do isporuke koja podrazumeva zapečaćenu robu koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga (roba kao što su čarape, donji veš, kupaće gaće, kostimi i slično) u kom slučaju kupac nema prava na odustanak od ugovora.

## **PRAVO NA REKLAMACIJU**

Saobraznost isporučene robe. Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru, odnosno shodno predmetu ugovora koja odgovara opisu i karakteristikama, svojstvima, upotrebi, koji je prodavac dao kupcu.

Kupac je dužan da prilikom prijema robe pregleda robu i proveri njenu saobraznost sa naručenom, te da istakne postojanje nedostataka koji se mogu uočiti pregledom. Kupac ima pravo da prodavac nesaobraznost robe otkloni opravkom odnosno zamenom u konkretnom slučaju, u primerenom roku.

Prodavac je odgovoran ako je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika na kupca tj. u trenutku predaje robe, ili ako se pojavila posle prelaska rizika na kupca ako potiče iz uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na kupca ili je kupac mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru kupac ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost opravkom ili zamenom u konkretnom slučaju.

Ako nesaobraznost ne može da se otkloni zamenom u primerenom roku, ili u primerenom roku to ne bude učinjeno ili ako zamena predstavlja značajnu nepogodnost za potrošača ili nesrazmerno opterećenje za prodavca uzrokujući mu nesrazmerne troškove kupac ima pravo da bira između umanjenja cene ili raskida ugovora.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 6 meseci od dana kada je kupac primio robu, kupac ima pravo da bira između zahteva da robu zameni, ili ima pravo na umanjenje cene ili raskid ugovora.

Za skrivene nedostatke koji su postojali u momentu prelaska rizika na kupca, prodavac odgovara u roku od dve godine od predaje stvari, s tim što se pretpostavlja da su nedostaci postojali u momentu prelaska rizika na kupca, ako se pokažu u roku kraćem od šest meseci od dana prijema robe, čime se ne isključuje pravo prodavca da dokazuje suprotno. Momenat prelaska rizika sa prodavca na kupca je momenat predaje robe kupcu ili licu koje je kupac ovlastio za prijem robe u njegovo ime.

## **Postupak reklamacije**

Kupac može da izjavi reklamaciju prodavcu zbog nesaobraznosti robe kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Kupac podnosi reklamaciju na sledeći način:

- preuzimanjem **obrasca za reklamaciju** koji će elektronski popuniti i uz obrazac poslati eventualno dokaze o nesaobraznosti u vidu fotografije i slično, na mejl licu zaduženom za prijem i odlučivanje o reklamacijama [office@love4yu.com](mailto:office@love4yu.com). Ili priložena fotografija na viber na broj telefona 069/551-797-0.
- Nakon što kupac prijavi reklamaciju elektronskim putem ovlašćeno lice kod prodavca će kupcu bez odlaganja da potvrdi prijem reklamacije, istu zavede kao i da obavesti kupca o izjavljenoj reklamaciji i ishodu reklamacije u roku od 8 dana od njenog prijema.
- Prodavac preuzima obavezu da sam po prijemu reklamacije preuzme robu koja je predmet reklamacije preko kurirske službe Postexpress. Ukoliko kupac ipak samoinicijativno pošalje robu nazad prodavcu, prodavac nije dužan da mu nadoknadi taj trošak.
- Za sve informacije i dodatnu pomoć u pogledu reklamacija kupci se mogu obratiti licu zaduženom za reklamacije u sedištu prodavca, na telefon 024/551-797 ili 069/551-797-0
- Prodavac će odlučiti o reklamaciji najkasnije u roku od 15 dana od prijema reklamacije a ukoliko iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da odgovori u tom roku, ili ukoliko u tom roku ne primi robu, bez odlaganja će o tome obavestiti kupca uz obavezu da navede rok za rešavanje reklamacije.

Odluka. Prodavac će razmotriti predlog kupca u pogledu izjavljene reklamacije i u navedenom zakonskom roku daće kupcu odgovor da li prihvata reklamaciju, izjasniti se o zahtevu kupca i izneti konkretan predlog i rok rešavanja. Ukoliko je reklamacija osnovana a dođe do raskida ugovora, prodavac će vratiti novac kupcu uplatom na tekući račun sa uobičajenim troškovima vraćanja robe.

Love4yu - "New Vision" doo, na svojoj internet strani ima istaknute Opšte uslove poslovanja kao i Pravilnik o postupanju i reklamaciji potrošača za robu kupljenu preko on line prodavnice, pri čemu napominjemo da se navedenim uslovima i Pravilnikom ni na koji način ne ograničavaju niti sužavaju prava potrošača odnosno kupaca navedena u ovom obaveštenju shodno važećem Zakonu o zaštiti potrošača , već istim neka pitanja mogu biti samo bliže razrađena.

**Love4yu.com**

**"New Vision" doo**