

Opći uslovi poslovanja za dm online shop

I. Područje primjene

1. Mi smo društvo dm drogerie markt d.o.o., Lužansko polje 40b, 71210 Ilidža, Bosna i Hercegovina, ID broj: 4201125900003 (dalje u tekstu „dm“). Možete nas kontaktirati putem [Obrasca za kontakt](#). Odgovore na često postavljena pitanja u vezi s Vašim online narudžbama možete pronaći [ovdje](#).

Više informacija o vlasniku internetske stranice, vlasniku medija, izdavaču i uredništvu pronaći ćete u našem [Impresumu](#).

Radi bolje čitljivosti i razumljivosti u tekstu ne koristimo rodno osjetljivi jezik.

2. dm online shop, sadržaj ugovora, sve ostale informacije, dm služba za korisnike, podaci i obrada reklamacija dostupni su na jednom od službenih jezika u BiH.

3. Naše ponude usmjerene su prema potrošačima u Bosni i Hercegovini, a na isti način i pod istim uslovima stavljamo ih na raspolaganje potrošačima s prebivalištem na teritoriji Evropskog ekonomskog prostora (EEP/EGP), Švicarske, Republike Srbije i Republike Sjeverne Makedonije. Isporuka robe vrši se samo na teritoriji Bosne i Hercegovine.

4. Kupovina u dm online shopu (na našoj internetskoj stranici www.dm-drogeriemarkt.ba, ili putem Moj dm aplikacije) moguća je isključivo za osobe starije od 18 godina.

5. Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opće uslove poslovanja za dm online shop i internetsku stranicu www.dm-drogeriemarkt.ba (dalje u tekstu: Uslovi).

Na Vaše narudžbe u našem dm online shopu na www.dm-drogeriemarkt.ba primjenjuju se isključivo ovi Uslovi u verziji važećoj u trenutku naručivanja. Ne primjenjuju se Uslovi koji su suprotni, odstupajući ili dodatni u odnosu na odredbe koje slijede, osim ako za njihovu primjenu nije data isključivo pisana saglasnost.

Pored toga, vršimo prodaju i poduzetnicima, ukoliko se narudžba robe vrši u količinama za domaćinstvo.

U slučaju da trebate prikaz adrese firme i PDV broja na fakturi obratite se na info@dm-drogeriemarkt.ba kako bismo izradili porezno ispravnu fakturu i dostavili je u što kraćem roku.

Opće uslove poslovanja možete pročitati [ovdje](#) ili ih preuzeti i spasiti u PDF formatu.

6. dm je ovlašten, bez prethodne obavijesti, mijenjati sadržaj ovih Uslova, asortiman proizvoda, cijene istih, druge podatke vezane uz dm online shop kao i sav ostali sadržaj, zbog čega su korisnici dužni prilikom svake posjete internetskoj stranici www.dm-drogeriemarkt.ba pregledati sadržaj iste, a posebno Uslova. Suprotno postupanje oslobađa dm od bilo kakve odgovornosti.

7. Korištenjem usluge dm online shopa i svih pridruženih stranica i usluga na www.dm-drogeriemarkt.ba smatra se da su potrošači u svakom trenutku upoznati s Uslovima te da ih u potpunosti razumiju i prihvaćaju.

8. Ovi Uslovi primjenjuju se na prava i obaveze koje se odnose na kupovinu proizvoda putem dm online shopa te prava i obaveze koje proizlaze iz sklapanja Ugovora o prodaji na daljinu (dalje u tekstu: Ugovor) između potrošača kao krajnjeg kupca i trgovca, smatraju se sastavnim dijelom takvih ugovora.

9. Ako niste saglasni s Uslovima, tada nemojte koristiti internetsku stranicu www.dm-drogeriemarkt.ba u svrhu kupovine proizvoda ili pribavljanja informacija o istima. Prilikom zaključenja kupovine bit će zatraženo da potvrdite Vaše slaganje sa Općim uslovima poslovanja, Općom informacijom o zaštiti ličnih podataka kao i Pravom na opoziv. Bez potvrde nećete biti u mogućnosti zaključiti kupovinu.

10. Korisnike upućujemo da se prije svake kupovine upoznaju s ovim Uslovima te da iste redovno provjeravaju, kako bi bili upoznati sa svim svojim pravima i obavezama, s obzirom na to da pridržavamo pravo da iste u svako vrijeme izmijenimo ukoliko to smatramo potrebnim.

Osnovni pojmovi:

1. Trgovac / Prodavač: trgovačko društvo dm drogerie markt d.o.o., Lužansko polje 40b, 71210 Ilidža, Bosna i Hercegovina, ID broj: 4201125900003
2. www.dm-drogeriemarkt.ba: internetska stranica u vlasništvu dm-a
3. kupac: svaka osoba koja je nakon pregleda i odabira proizvoda naručila proizvod
4. korisnik www.dm-drogeriemarkt.ba: svaka osoba koja internetsku stranicu www.dm-drogeriemarkt.ba koristi u svrhu ostvarivanja kupovine proizvoda oglašanih na istoj ili dobivanja informacija o pojedinom proizvodu
5. korištenje www.dm-drogeriemarkt.ba: pristup stranici www.dm-drogeriemarkt.ba radi dobivanja informacija o sadržaju iste i/ili ostvarivanja kupovine na dm online shopu
6. online kupovina ili kupovina putem dm online shopa: ostvarivanje kupovine proizvoda putem www.dm-drogeriemarkt.ba
7. proizvodi: svi proizvodi koji su istaknuti na www.dm-drogeriemarkt.ba, a koje je moguće kupiti putem dm online shopa
8. potrošač: svaka fizička osoba koja je kupac, kupuje proizvode odnosno koristi internetsku stranicu www.dm-drogeriemarkt.ba izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti
9. registrovani kupac: kupac koji ima otvoren Moj dm račun te time ostvaruje pogodnosti vezane uz posebne oblike prodaje kao i besplatnu dostavu ako je vrijednost naručene robe iznad 70 KM i kojem je omogućeno sakupljanje dodatnih dm active beauty bodova
10. kupac-gost: kupac koji nema otvoren Moj dm račun može kupovinom ostvarivati redovne dm active beauty bodove, ali ne može ostvariti dodatne bodove i/ili pogodnosti vezane uz posebne oblike prodaje te plaća trošak dostave bez obzira na vrijednost kupovine

Nosioc svih prava na internetskoj stranici www.dm-drogeriemarkt.ba je trgovačko društvo dm drogerie markt d.o.o.

Pružatelj usluge online prodaje putem dm online shopa je:

dm drogerie markt d.o.o., Lužansko polje 40b, 71210 Ilidža, Bosna i Hercegovina, ID broj: 4201125900003 – Podružnica dm online shop distribucijski centar Blažuj 78, Blažuj, Sarajevo, ID broj: 4201125901395.

II. Vaša narudžba – zaključivanje ugovora

1. Naše ponude nisu obavezujuće. Zadržavamo pravo na razumne tehničke i druge promjene. Vaša narudžba na www.dm-drogeriemarkt.ba ili putem Moj dm aplikacije predstavlja ponudu dm-u za zaključenje kupoprodajnog ugovora.

2. Prihvaćanje ponude izvršava se slanjem potvrde o slanju narudžbe na e-mail adresu koju ste unijeli.

3. Prodaja se odvija samo u uobičajenim količinama za domaćinstvo i samo prema punoljetnim osobama, tj. osobama koje su navršile 18 godina. Prihvaćanjem Općih uslova poslovanja potvrđujete da ste unijeli tačne informacije o svojoj dobi.

4. Sve proizvode označene kao „isporučive“ možete dodati u korpu klikom na ikonicu korpa ili klikom na „Dodaj u korpu“. Čim se odlučite za kupovinu, klikom na „Plaćanje“ u korpi započinjete postupak naručivanja putem jedne od dvije moguće opcije:

- a. Kupovinu možete izvršiti kao registrovani kupac tako da otvorite svoj Moj dm račun (dalje u tekstu: Moj dm račun) kako bi Vaše sljedeće narudžbe bile jednostavnije. Dodatne informacije možete naći u Općim uslovima korištenja za Moj dm račun i u Općoj informaciji o zaštiti ličnih podataka. Da biste otvorili svoj Moj dm račun, između ostalog morate navesti svoje ime, datum rođenja, e-mail adresu i lozinku. S lozinkom se mora postupati povjerljivo i ona se ne smije ustupiti trećim stranama.
- b. Kupovinu možete izvršiti i kao kupac-gost tako da kliknete na ikonu „Naručite kao gost“.

Pogodnosti vezane uz kupovinu i dostavu možete ostvariti samo ako kupovinu izvršite kao registrovani kupac.

5. Da biste zaključili narudžbu, kliknite na „Kupi“. Na taj način podnosite obavezujuću ponudu za kupovinu robe u svojoj korpi. Prije toga u svojoj korpi možete pregledati i promijeniti proizvode. Nakon zaključivanja narudžbe klikom na „Kupi“ nije moguće mijenjati narudžbu ili podatke. U slučaju da želite promijeniti narudžbu ili podatke, obratite se našoj dm službi za korisnike što je prije moguće.

6. Klikom na „Kupi“ prihvaćate Opće uslove poslovanja te potvrđujete da ste upoznati s informacijama o zaštiti podataka kao i s pravom na jednostrani raskid ugovora na koje se odnose poglavlja IX.-XII. ovih Uslova.

7. Nakon što ste poslali narudžbu, automatski ćemo Vas putem e-maila obavijestiti da smo Vašu narudžbu zaprimili. Potvrda zaprimanja narudžbe koju dm automatski šalje putem e-maila ne predstavlja obavezujuće prihvaćanje Vaše ponude.

Ugovor je sklopljen kada Vam dm zasebnim e-mailom potvrdi otpremu robe i dostavi važeće Opće uslove poslovanja, odnosno potvrdi dostavu na željenu adresu ili dm prodavnicu (e-mail o preuzimanju). Navedenu potvrdu zaprimiti ćete putem e-maila u roku od tri radna dana. Ako u okviru prethodno navedenih rokova niste dobili potvrdu narudžbe ili obavijest o isporuci/dostavi, više nemate obaveza u vezi s narudžbom, osim ako Vas putem www.dm-drogeriemarkt.ba ili Moj dm aplikacije ne obavijestimo da je moguće kašnjenje zbog povećanog opsega narudžbi.

8. U slučaju da od trenutka zaprimanja narudžbe do trenutka slanja maila o prihvatanju narudžbe određeni proizvod postane neisporučiv u naručenoj količini ili više uopće nije isporučiv, dm pridržava pravo da posebno ne obavještava kupca o navedenom, već će sve dostupne količine i proizvodi biti otpremljeni kupcu.

9. Ako izgubite dokumente koji se odnose na Vaše narudžbe, obratite se dm službi za korisnike putem Obrasca za kontakt koji možete pronaći [ovdje](#). Rado ćemo Vam poslati kopiju podataka o Vašoj narudžbi.

10. Glavne karakteristike proizvoda, način upotrebe i cijene odnose se na one koje su važeće u trenutku zaključivanja narudžbe i bit će naznačene uz svaki proizvod, način plaćanja i način dostave bit će navedeni na stranici www.dm-drogeriemarkt.ba odnosno na Moj dm aplikaciji, a vrijede Opći uslovi poslovanja koji su važeći u trenutku zaključenja narudžbe.

11. Sve informacije o potvrdi kupovine na temelju narudžbe u dm online shopu ili putem Moj dm aplikacije dostavit će se na e-mail adresu koju je kupac naveo u postupku narudžbe ili u korpi za kupovinu pri unosu podataka prilikom zaključivanja narudžbe. Sve cijene su izražene u konvertibilnim markama (KM). U sve cijene je uračunat zakonski propisan PDV.

12. Prodavač može u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača odrediti posebne uslove prodaje ili posebne oblike prodaje, a što će biti jasno naznačeno na www.dm-drogeriemarkt.ba i na Moj dm aplikaciji.

13. Ako kupac ne zaprimi obavijest o potvrdi narudžbe, postoji mogućnost da je pogrešno unio svoju e-mail adresu. U tom slučaju molimo kupca da nas kontaktira putem Obrasca za kontakt koji može pronaći [ovdje](#) kako bi dm služba za korisnike provjerila je li narudžba zaprimljena. Ako niste sigurni kako izvršiti kupovinu, obratite nam se putem istog Obrasca.

III. Minimalna i maksimalna vrijednost narudžbe, maksimalna količina narudžbe

1. Prilikom narudžbe na www.dm-drogeriemarkt.ba ili na Moj dm aplikaciji nema minimalne vrijednosti narudžbe, a maksimalna vrijednost narudžbe je 2.000,00 KM.

2. Iz tehničkih razloga dm pridržava pravo ograničiti količinu kupovine pojedinih proizvoda. U slučaju da naručena količina proizvoda u trenutku otpreme narudžbe nije dostupna, dm neće o tome dostavljati posebnu obavijest kupcu, već će isporučiti raspoložive količine i proizvode iz narudžbe.

3. Maksimalna težina pošiljke iznosi 31,5 kg, a ista je definisana u Zakonu o Poštama "Sl. Glasnik BiH" br. 33/2005.

IV. Dostava, dostupnost robe

1. Dostava se vrši samo na području Bosne i Hercegovine.

Kupci koji nemaju bosansko-hercegovačku adresu, mogu navesti adresu treće strane za dostavu u Bosni i Hercegovini, pa tako i adresu dm prodavnice u Bosni i Hercegovini. Svoju narudžbu dužni ste preuzeti u dm prodavnicama u roku od sedam (7) dana od zaprimanja obavijesti o prispieću pošiljke, a ako narudžbu ne preuzmete u tom roku, zadržavamo pravo otkazati narudžbu. Već izvršene uplate ćemo Vam u tom slučaju refundirati.

Ako navedete adresu treće strane, prethodno od treće strane morate pribaviti saglasnost za ustupanje podataka dm-u.

- a. Trošak dostave obračunava se automatski prilikom kupovine proizvoda i izdaje Vam se predračun na kojem se nalazi cijena kupljenih proizvoda i cijena dostave.
- b. Trošak dostave bit će iskazan u korpi uz cijenu proizvoda.

2. Prihvaćamo isključivo narudžbe državljana država članica Evropskog ekonomskog prostora (EEP/EGP), Švicarske, Republike Srbije i Republike Sjeverne Makedonije i s boravištem u nekoj od država EEP-a, Švicarskoj, Republici Srbiji i Republici Sjevernoj Makedoniji.

3. Omogućujemo Vam sljedeće vrste dostave:

- a. Standardna dostava krajnjem kupcu putem brze pošte
- b. Standardna dostava u željenu dm prodavnicu

U slučaju isporuke u željenu dm prodavnicu vrijedi sljedeće: Narudžba se predaje kupcu uz predočenje e-maila o potvrdi isporuke/dostave ili osobi koju je kupac na odgovarajući način opunomoćio. Opunomoćena osoba mora prilikom preuzimanja predočiti ili odgovarajući punomoć kupca ili e-mail dm-a sa sadržajem da je narudžba raspoloživa za preuzimanje u željenoj dm prodavnici. dm zadržava pravo na utvrđivanje identiteta kupca ili opunomoćene osobe putem lične karte. Preuzimanje narudžbe kupac potvrđuje svojim potpisom. Preuzimanje narudžbe u prodavnici je omogućeno samo onim kupcima koji izvrše uplatu kartičnim plaćanjem. Nije moguće plaćanje online narudžbe gotovinom u dm prodavnici. Preuzimanje narudžbi je moguće isključivo unutar radnog vremena prodavnice.

4. Standardni rok dostave na adresu iznosi 2 do 3 radna dana (od ponedjeljka do petka, osim praznikom) od zaprimanja e-maila o otpremi robe. Rok dostave ističe na kraju posljednjeg dana navedenog roka dostave. Ako posljednji dan pada na subotu, nedjelju ili drugi neradni dan na mjestu isporuke, posljednji dan roka dostave postaje sljedeći radni dan. U slučaju kašnjenja dostave obavijestit ćemo Vas bez odgađanja.

Proizvodi koji će biti dostavljeni na Vašu kućnu adresu biti će Vam poslani poštom uz praćenje. Dostavu Vaše narudžbe možete pratiti putem linka koji će Vam biti poslan na kontakt koji ste naveli prilikom narudžbe (SMS, Viber poruka ili e-mail).

Ako isporuka na adresu nije moguća (npr: niko nije dostupan da prihvati isporuku), sljedeći radni dan će se izvršiti drugi pokušaj isporuke.

5. Ako ste kao adresu dostave odabrali dm prodavnicu, putem e-maila obavijestit ćemo Vas kada paket bude spreman za preuzimanje. Svoj paket možete preuzeti u roku od sedam (7) dana od dana obavijesti.
6. Ako nije u mogućnosti iz određenih razloga isporučiti naručenu robu, dm ima pravo prema kupcu odustati od prodaje.
7. U slučaju promjene roka dostave ili bilo koje druge važne okolnosti za izvršenje narudžbe, kupca će o tome odmah obavijestiti naša dm služba za korisnike putem e-maila ili telefonski.
8. dm ima pravo na djelomičnu isporuku na adresu navedenu prilikom narudžbe. Ukoliko ste naručili više proizvoda zajedno, a pojedini nisu u trenutku pakovanja narudžbe dostupni, po potrebi ćemo Vam naručene proizvode poslati djelomičnom dostavom. To znači da ćemo Vam proizvode koji u kratkom roku mogu biti ponovno dostupni poslati naknadno. Dodatne troškove isporuke snosi dm. Ako nije moguće u kratkom roku dostaviti sve proizvode, narudžba nedostupnih bit će od strane dm-a otkazana, te Vam isti neće biti naplaćeni.
9. Otprema (djelomičnih) isporuka odvija se na rizik dm-a. Rizik od gubitka ili oštećenja isporučenih artikala prelazi na Vas od trenutka kada dostavljač isporuči robu Vama ili trećoj osobi koju ste naveli kao primaoca. Ukoliko dm ima neispunjene djelomične usluge ili neispunjene djelomične usluge nisu moguće, imate pravo odustati od ugovora u odnosu na neisporučenu robu. Već izvršene uplate u korist dm-a u tom se slučaju moraju nadoknaditi razmjerno.

V. Cijene i troškovi dostave

1. Sve cijene uključuju zakonom propisani porez na dodanu vrijednost važeći u trenutku zaključivanja narudžbe. One se mogu razlikovati od cijena koje se istovremeno naplaćuju u našim prodavnicama u slučajevima kada se posebni oblici prodaje provode ili samo na dm online shopu ili samo na prodajnim mjestima. Mjerodavna je cijena navedena u trenutku zaključivanja narudžbe.
2. Za dostavu na adresu kupca ili u dm prodavnicu naplaćujemo sljedeće troškove:
 - a. Za isporuke standardnom dostavom naplaćujemo troškove dostave u visini od 7 KM. Pri vrijednosti narudžbe od 70 KM i više standardna dostava je besplatna za registrovane korisnike Moj dm računa.
3. Molimo uzmite u obzir da je dostava u dm prodavnicu dostupna samo za potrošače i da pojedine prodavnice mogu povremeno biti isključene iz toga. Kod odabira dostave u prodavnicu, moguće je samo kartično plaćanje online narudžbe, tj. plaćanje pouzećem nije moguće.
4. Ako se narudžba otkáže, vratit ćemo Vam eventualno plaćene troškove dostave. Više informacija ćete pronaći u ovim Uslovima od tačke IX. *Raskid ugovora* nadalje. Povrat paketa je besplatan. Obrazac za povrat možete preuzeti putem svog Moj dm računa. Ako nemate račun, molimo Vas kontaktirajte dm službu za korisnike koja će Vam proslijediti

obrazac za povrat. U slučaju plaćanja gotovinom potrebno je dostaviti IBAN / broj transakcijskog računa na koji želite da se izvrši povrat novca.

VI. Načini plaćanja i dostava računa

1. dm nudi sljedeće načine plaćanja:

- Kreditna i debitna kartica (Visa, Mastercard, Maestro)
- Pouzećem - gotovina (samo u slučaju dostave na adresu, dostavu u prodavnicu nije moguće platiti gotovinom).
- dm poklon kartica
- Iskorištavanje dm active beauty bodova

Kod svake narudžbe pridržavamo pravo da određene vrste plaćanja ne nudimo te da upućujemo na druge vrste plaćanja.

2. Posebnosti plaćanja

a. Posebnosti načina plaćanja kreditnom i debitnom karticom

Plaćanje kreditnim i debitnim karticama odvija se preko našeg pružaoca usluge plaćanja u skladu s važećim sigurnosnim standardima. Verified by VISA i MasterCard Secure Code čine plaćanje kreditnom odnosno debitnom karticom naročito sigurnim zahvaljujući posebnim postupcima autorizacije. Time garantujemo Kupcu naplatu vrijednosti potvrđene narudžbe prema cijenama važećim u momentu narudžbe te nikako veći iznos. Da biste uspješno zaključili narudžbu, molimo Vas da slijedite upute.

b. Posebnosti načina plaćanja pouzećem

Plaćanje cijene proizvoda i troškova dostave u gotovini dostavljaču (ukoliko se dostava naplaćuje) prilikom preuzimanja pošiljke. Ako odaberete ovaj način plaćanja, molimo kontaktirajte dm službu za korisnike putem [Obrasca za kontakt](#) ako imate bilo kakvih pitanja u vezi s plaćanjem. Plaćanje pouzećem prilikom preuzimanja narudžbe u dm prodavnici nije moguće.

c. Posebnosti plaćanja dm poklon karticom

Narudžbe se mogu platiti u cijelosti ili djelomično dm poklon karticom. Također, za jednu narudžbu moguće je koristiti više dm poklon kartica. Da biste iskoristili dm poklon karticu, tokom postupka plaćanja potrebno je unijeti broj kartice i PIN kôd. U slučaju povrata narudžbe ili dijela narudžbe, iznos vraćenih proizvoda najprije će se vratiti na sredstvo plaćanja koje se koristilo uz dm poklon karticu, ukoliko se drugi način plaćanja koristio. Ostatak iznosa plaćenog dm poklon karticom bit će vraćen u obliku nove digitalne dm poklon kartice. Digitalna dm poklon kartica bit će poslana na adresu e-pošte pohranjenu na korisničkom računu kupca.

d. Posebnosti iskorištavanja active beauty bodova za plaćanje narudžbi

Prilikom plaćanja narudžbi se mogu u potpunosti ili djelomično iskoristiti i dm active beauty bodovi. Preduslov za korištenje bodova je bodovno stanje od najmanje 200 bodova te povezani Moj dm i active beauty računi. dm active beauty bodove nije moguće iskoristiti za troškove dostave niti za kupovinu početnih mliječnih formula za dojenčad. U procesu zaključivanja narudžbe, na 3. koraku „Način plaćanja“ najprije je potrebno

odabrati način plaćanja (npr. kreditna kartica ili pouzećem), dok se iskorištavanje dm active beauty bodova za narudžbu odvija na 4. koraku „Dovršavanje narudžbe“.

U slučaju plaćanja cjelokupnog iznosa narudžbe iskorištavanjem active beauty bodova, ostatak će razlika od 0,02 KM po proizvodu, kao i 0,05 KM na ukupnom iznosu računa, koje nije moguće platiti bodovima zbog zakonskih propisa. Navedeni iznos potrebno je platiti prethodno odabranim načinom plaćanja. U slučaju povrata cijele ili dijela narudžbe, najprije će se izvršiti povrat active beauty bodova na povezani račun, a potom će se preostali iznos uplate vratiti na izvorno odabrani način plaćanja.

3. Nadalje, imamo pravo na nužne troškove prikladnih sudskih i izvansudskih mjera naplate u razumnom iznosu. Ako je potrebno provjeriti adresu, potrebno je nadoknaditi i zbog toga nastale troškove.

4. Isporučena roba ostaje vlasništvo dm-a do potpune uplate.

5. Kupac je obavezan, pod prijetnjom gubitka prava na naknadnu reklamaciju, provjeriti dostavljenu pošiljku s ispostavljenim računom te u slučaju neslaganja istih odmah to navesti dostavi. Naknadne reklamacije neće biti uvažene.

7. Ispostavlja se isključivo fiskalni račun/potvrda o povratu u elektronskoj formi.

8. Fiskalni račun se šalje uz robu.

VII. Garancije

1. Sva roba koja u skladu s propisima treba biti opremljena pratećom dokumentacijom i garantnim listovima bit će dostavljena kupcu s priloženom pratećom dokumentacijom i garantnim listom.

2. Garancija, tehničke upute, upute za sklapanje te upute za upotrebu nalaze se priložene uz proizvod, te je kupac u smislu člana 44. st. 1 tačka h) Zakona o zaštiti potrošača BiH odnosno član 62. st. 1 tačka đ) Zakona o zaštiti potrošača RS na jasan i razumljiv način unaprijed obaviješten o podacima vezanim uz proizvod kao i postojanju usluga koje se nude nakon prodaje.

3. U slučaju potrebe za servisom molimo da provjerite dokumentaciju o ovlaštenom servisu koju ste dobili uz uređaj te postupite u skladu s uputama ovlaštenog servisa. Ako se na proizvodu pojavi kvar unutar garantnog roka, kupac je dužan izravno kontaktirati ovlašteni servis u skladu s uputama na garantnom listu.

4. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja ili Vam treba bilo kakvo pojašnjenje vezano za reklamacije i garanciju, molimo Vas da nas kontaktirate putem [Obrasca za kontakt](#).

5. dm ne garantuje da fotografije proizvoda u potpunosti odgovaraju izgledu samog proizvoda. Za moguće nenamjerne greške kod opisa proizvoda ne odgovaramo. Iako se svi opisi i fotografije redovno i detaljno provjeravaju, moguća je razlika stvarnog izgleda proizvoda i fotografije proizvoda te opisa proizvoda na ovim stranicama i samom proizvodu ako proizvođač izmijeni neku od karakteristika ili sadržaj proizvoda.

6. Iako su svi podaci o proizvodima navedeni na stranici uz proizvode te iako smo poduzeli sve razumne mjere i uložili izraziti napor da osiguramo ispravnost i ažurnost svih podataka, prije upotrebe odnosno konzumacije uvijek pročitajte obavijest na proizvodu odnosno upute za upotrebu, s obzirom na to da postoji mogućnost razlike u navedenim podacima radi učestalih promjena u sastojcima, količinama sastojaka, nutritivnoj vrijednosti i alergenima. Navedeno je objavljeno samo i jedino za potrebe dm-a i nije dopušteno navedeno reproducirati na bilo koji način bez prethodne pisane saglasnosti dm-a.

7. Stranica sadrži materijale zaštićene autorskim pravom, registrovanim žigom, i/ili zaštićenim dizajnom te druge informacije koje su obuhvaćene pravima trećih osoba, uključujući, ali ne ograničavajući se na tekstove, softver, fotografije, video materijale, grafiku, muziku, zvuk, kao i cijeli sadržaj stranice, stoga je bez prethodnog posebnog pismenog odobrenja izričito zabranjeno bilo kakvo kopiranje, distribucija, prijenos, objavljivanje, povezivanje, dubinsko povezivanje ili mijenjanje na drugi način sadržaja internetske stranice, te redistribucija, ponovni prijenos, izdavanje ili komercijalno iskorištavanje preuzetog materijala bez izričitog pismenog odobrenja dm-a ili nositelja autorskog prava.

8. Korisnik je saglasan da neće dm smatrati odgovornim te da se odriče svih zahtjeva za naknadu štete i troškova, uključujući troškove pravnog zastupanja, a koji mogu nastati upotrebom ovih stranica od strane korisnika.

9. dm se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla nastati na uređajima koji omogućuju pristup dm online shopu i podacima pohranjenim na istim uređajima prilikom korištenja stranice ukoliko je ista nastala uslijed protupravnih radnji trećih osoba, računarskih virusa i sl. te drugih slučajeva za koje nije odgovoran dm. Također, dm je oslobođen svake odgovornosti u slučaju nastanka okolnosti koje onemogućavaju korištenje dm online shopa odnosno online prodaje.

10. Pri kupovini bilo kojeg proizvoda koji je predmet autorskih prava ili prava intelektualnog vlasništva, dm ne daje nikakva dodatna prava korištenja i objavljivanja, osim izričito dano pravo ili dozvolu od proizvođača/distributera proizvoda.

11. Kada dm odgovarajućim poveznicama pruža mogućnost posjeta stranica trećih osoba, iste nisu u vlasništvu dm-a i ovi se Uslovi u slučaju korištenja predmetnih stranica ne primjenjuju u odnosu na dm i korisnika/kupca. dm te internetske stranice ne kontrolira i ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo koju od njih ili njihov sadržaj. Posjećivanje tih stranica u cijelosti je na vlastiti rizik korisnika/kupca i dm ne snosi nikakvu odgovornost.

VIII. Odgovornost

1. Naručeni proizvodi pakovani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete.

2. U slučajevima kada je isporučen proizvod različit od onog kojeg je naručio, kupac ima pravo na isporuku naručenog proizvoda, a ukoliko to nije moguće, ima pravo na povrat novca u iznosu plaćene cijene tog proizvoda. Također, ima pravo i na povrat cijene dostave u slučaju da je, zbog pogrešno isporučene količine ili nedostupne količine naručenih proizvoda kupac platio dostavu, a prvobitno nije trebao. Na povrat cijene dostave kupac ima pravo i kada je predmet povrata cijela narudžba, kao i na naknadu troškova vraćenih proizvoda.

3. U slučaju povrata jednog od proizvoda koje je kupac kupio, a proizvod je bio dio posebnog oblika prodaje (npr. 1+1 gratis) kupac ne dobiva natrag punu cijenu oba proizvoda, već cijenu umanjenu za iznos popusta, odnosno iznos cijene bez primijenjenih posebnih oblika prodaje.

4. dm omogućuje korisnicima/kupcima koristiti sve usluge na stranici samo za lične potrebe, u nekomercijalne svrhe. Promjena sadržaja na stranici u bilo kojem njegovom obliku zabranjena je kao i kopiranje, javno izvođenje i sl. Upotreba sadržaja stranice na drugim internetskim stranicama je zabranjena.

5. dm odgovara za materijalne nedostatke robe u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, u slučaju reklamacija datih u zakonskim rokovima.

6. U slučaju spora između dm-a i kupca, isti će se rješavati u skladu sa propisima BiH i FBiH.

7. dm će prihvatiti povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko se utvrdi da je prigovor opravdan te da kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe.

IX. Pravo na jednostrani raskid Ugovora

1. Pravo na jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji na daljinu imaju samo kupci koji su potrošači. Obrazac za jednostrani raskid Ugovora možete pronaći [ovdje](#).

X. Jednostrani raskid

1. Da bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti dm o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na dm drogerie markt d.o.o., Lužansko polje, 71 210 Ilidža) ili elektronskom poštom na info@dm-drogeriemarkt.ba, u kojoj navodi svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili e-mail adresu, IBAN/broj transakcijskog računa na koji želi da mu se izvrši povrat novca.

2. Obrazac za jednostrani raskid Ugovora korisnik/kupac može elektronski ispuniti i poslati, a u tom će mu slučaju dm putem e-maila bez odgađanja dostaviti potvrdu zaprimanja obavijesti o jednostranom raskidu Ugovora elektronskom poštom.

3. Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi petnaest (15) dana od dana kada je kupcu ili trećoj osobi koju je kupac odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

4. Ako nakon zaključivanja narudžbe, a prije otpreme robe, želite poništiti svoju narudžbu, obratite pozornost na sljedeće:

- a. Ovaj oblik otkazivanja narudžbe moguć je isključivo ako želite otkazati cijelu narudžbu. Pojedinačne stavke narudžbe nije moguće dopuniti ili otkazati.
- b. Kupac-gost: Molimo Vas da se za otkazivanje cijele narudžbe prije otpreme robe putem [Obrasca za kontakt](#) obratite dm službi za korisnike. Zbog automatizovane obrade narudžbe mogućnost otkazivanja narudžbe postoji samo do određenog trenutka. Ako se

Vaša narudžba više ne može otkazati, i dalje Vam je dostupna mogućnost jednostranog raskida ugovora nakon dostave robe.

- c. Kupac s Moj dm računom: U Vašem Moj dm računu imate mogućnost uvida u status svoje narudžbe. Narudžbe sa statusom 'U obradi' mogu se automatizovano otkazati putem upita za otkazivanje narudžbe koji Vam je unutar Vašeg Moj dm računa dostupan u dijelu 'Moje online narudžbe'. O uspješno obrađenim upitima za otkazivanje zaprimiti ćete putem e-maila potvrdu o poništavanju narudžbe. U slučaju da Vašu narudžbu više nije moguće poništiti i dalje Vam je dostupna mogućnost jednostranog raskida ugovora nakon dostave robe.

5. Ako želite otkazati svoju narudžbu nakon isporuke robe, obratite pozornost na sljedeće:

- a. Potrošači imaju pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od petnaest (15) dana od isporuke.
- b. U slučaju ugovaranja standardne dostave/iskoruke rok počinje s danom iskoruke robe Vama ili trećoj osobi koju ste odredili. U slučaju iskoruke u više pošiljki rok počinje sa zaprimanjem posljednje pošiljke.
- c. U slučaju preuzimanja u prodavnici rok počinje teći s danom preuzimanja robe u dm prodavnici. Izjava o jednostranom raskidu ugovora dana je pravovremeno ako je poslana unutar navedenog roka.
- d. Odustajanje od kupovine više proizvoda koji se isporučuju u kombinaciji po paušalnoj cijeni moguće je samo u cijelosti u odnosu na tu jedinicu proizvoda. U slučaju jednostranog raskida radi se o jednostranoj izjavi koju nužno moramo zaprimiti.

6. U slučaju da ne ispunimo svoje obaveze informisanja u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, pravo na jednostrani raskid se produžuje na tri (3) mjeseca u odnosu na navedeno u prvom stavku. No ako unutar navedenog roka od tri (3) mjeseca ispunimo svoje obaveze informisanja, dostavljanjem informacija s naše strane, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku petnaest (15) dana od kada je potrošač primio obavijest.

XI. Posljedice jednostranog raskida

1. Ako kupac jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat sredstava koja su od njega primljena, bez odgađanja, a najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana kada dm na adresu Lužansko polje, 71 210 Ilidža ili na e-mail info@dm-drogeriemarkt.ba zaprimi kupčevu odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Povrat novca bit će izvršen na IBAN/broj transakcijskog računa koji je kupac naveo u obrascu za jednostrani raskid Ugovora. Povrat novca za robu dostavljenu kupcu dm može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena. Povrat troškova dostave odnosno naknade za uslugu moguć je isključivo nakon što je dm-u vraćena sva roba isporučena na temelju sklopljenog Ugovora.

2. Kupac je dužan robu poslati na adresu dm drogerie markt d.o.o. Sarajevo – Podružnica dm online shop distribucijski centar Blažuj, Blažuj 78, 71210 Ilidža, Sarajevo, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana kada je dm-u uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Direktne troškove povrata robe snosi kupac.

3. Prije raskida Ugovora kupac se treba javiti dm službi za korisnike putem [Obrasca za kontakt](#) kako bi mu bio objašnjen postupak povrata robe. Kupcu će primljeni iznos kupoprodajne cijene biti vraćen na račun s kojeg je uplata izvršena ili u slučaju plaćanja pouzećem, odnosno gotovinom, na račun koji dostavi pisanim putem dm-u.

4. Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

5. Kupac je obavezan dostaviti pri povratu robe fiskalni račun, prateću dokumentaciju i predani garantni list koji su istoj bili priloženi, u protivnom dm nije obavezan izvršiti povrat plaćene cijene.

XII. Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora u slučajevima predviđenim članom 48. Zakona o zaštiti potrošača u BiH odnosno članom 65. Zakona o zaštiti potrošača u RS, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće slučajeve:

- a. Ako je ispunjenje usluge započeto uz prethodni pristanak kupca prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora od 15 (petnaest) dana.
- b. Ako cijena proizvoda ili usluge zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može uticati.
- c. Ako je sklopio ugovor za isporuku robe koja je izrađena po specifikacijama potrošača ili je očito da je prilagođena ličnim potrebama potrošača, odnosno kada je potrošač dao ličnu pisanu narudžbu ili specifikaciju za proizvod.
- d. Roba koja se zbog svoje prirode ne može vratiti ili je podložna brzom propadanju

XIII. Ocjenjivanje proizvoda

Na našoj stranici imate mogućnost ocjenjivanja prikazanih proizvoda. Navedeno možete učiniti neovisno jeste li proizvod kupili putem dm online shopa ili u dm prodavnicama ili ste možda u posjed proizvoda došli na neki drugi način. Registracija u dm online shopu pritom nije potrebna. Nakon što ste proizvod kupili putem dm online shopa, zaprimite ćete e-mail poruku u kojoj ćemo Vas zamoliti za ocjenjivanje proizvoda koje možete izvršiti putem poveznice u e-mailu.

XIV. Podnošenje prigovora / rješavanje spora

1. Pisane prigovore vezane uz nedostatke proizvoda (s priloženim originalnim fiskalnim računom/fotografijom istog, priloženom fotografijom proizvoda i opisom nedostataka) možete dostaviti na info@dm-drogeriemarkt.ba ili na adresu dm drogerie markt d.o.o. - Podružnica dm online shop distribucijski centar Blažuj, Blažuj 78, 71210 Ilidža, Sarajevo.

Kako bismo Vam olakšali, omogućili smo i jednostavno podnošenje prigovora putem [Obrasca za kontakt](#), što je jednako podnošenju pisanog prigovora putem elektronske pošte.

2. U slučaju opravdane i pravovremene reklamacije kupac ima pravo na popravak kupljenog proizvoda, zamjenu proizvoda, razmjerno sniženje cijene, povrat novca ili može izjaviti da raskida ugovor i druga prava u skladu sa primjenjivim Zakonom o zaštiti potrošača.

U svakom od tih slučajeva kupac ima pravo i na popravljanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je zbog nedostatka proizvoda pretrpio na drugim svojim dobrima.

Kupac ima pravo na sniženje cijene tek kada nije otklonjen nedostatak, ako je dm odbio ukloniti nedostatak (osim izuzeća u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima kada je dm ovlašten odbiti uklanjanje nedostataka), ako nedostatak postoji iako je bilo pokušavano isti otkloniti, ako nedostatak nije otklonjen u razumnom roku ili ako je nedostatak takav da opravdava trenutno sniženje cijene ili raskid ugovora.

dm je ovlašten odbiti uklanjanje nedostatka ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time bili prouzročeni nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, a posebno vrijednost proizvoda bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za kupca.

Kupac je ovlašten raskinuti ugovor ako dm u naknadnom razumnom roku ne ispuni potrošački ugovor.

Ako je nedostatak neznatan, kupac nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke uključujući i pravo na popravljanje štete.

Ako kupac raskine ugovor o kupoprodaji radi materijalnih nedostataka proizvoda, kupac vraća proizvod dm-u na trošak dm-a.

dm kupcu nadoknađuje cijenu plaćenu za proizvod nakon što primi proizvod ili od kupca primi dokaz da je proizvod poslao natrag.

Na prava i obaveze kupca vezano uz materijalne nedostatke stvari u cijelosti se primjenjuju odredbe Zakona o obligacionim odnosima i primjenjivog zakona o zaštiti potrošača.

3. Ako se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza.

4. Ovlaštena osoba dm-a vrši prikupljanje reklamirane oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o trošku dm-a, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije trošak zamjene proizvoda novim proizvodom ili otklanjanja nedostatka u cijelosti snosi dm.

5. U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen (proizvod mora biti nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predan originalan račun i garanciju (ukoliko postoji) proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi.

6. Ukoliko je do reklamacije i posljedičnog vještačenja došlo prije isteka roka od jedne godine od dana predaje proizvoda kupcu, trošak vještačenja, neovisno o ishodu, snosi dm u cijelosti. U slučaju da se vještačenjem utvrdi opravdanost reklamacije, sav trošak zamjene i vještačenja proizvoda snosi dm, a u slučaju neopravdane reklamacije upućene nakon isteka roka od jedne godine od dana predaje proizvoda kupcu, trošak vještačenja po istoj reklamaciji će snositi kupac.

7. U slučaju opravdanog prigovora trošak zamjene proizvoda s novim proizvodom u cijelosti snosi dm. Prilikom popravke ili zamjene kupac je obavezan staviti proizvod na raspolaganje dm-u, a dm je obavezan preuzeti i snositi troškove preuzimanja.

8. dm neće kupcu slati newslettere, odnosno elektronske obavijesti o novostima i sl. ukoliko na to kupac nije izričito pristao.

XV. dm active beauty

1. Kao član programa dm active beauty imate priliku svojom kupovinom u dm online shopu sakupljati dm active beauty bodove, a ako ste registrovani kupac, imate pravo i na dodatne bodove. Kako biste ostvarili mogućnost sakupljanja bodova, morate upisati broj svoje active beauty kartice, a u slučaju da niste upisali broj kartice, bodove nije moguće ostvariti naknadno. Bodovi se ne dobivaju za troškove dostave.

Sakupljanje bodova putem online kupona moguće je uz prethodno povezivanje računa dm active beauty i Moj dm računa koje se provodi aktivacijom dm active beauty usluga u okviru Moj dm računa.

Kupone u printanom obliku nije moguće realizovati putem dm online shopa.

2. Pri sakupljanju bodova sakupljaju se i prenose za to potrebni podaci. O navedenom se možete informirati u propisima o zaštiti podataka u okviru programa dm active beauty.

3. Sakupljeni dm active beauty bodovi bit će dodani na Vaš račun te postati aktivni za korištenje 30 dana nakon potvrde kupovine, osim ako ne iskoristite svoje pravo na opoziv/raskid ugovora tj. povrat proizvoda. U tom slučaju sakupljeni dm active beauty bodovi će se poništiti.

4. U preostalom dijelu se primjenjuju [Opći uslovi](#) i [pravila privatnosti](#) društva PAYBACK.

XVI. Ostale napomene

1. dm zadržava pravo neisporuke narudžbe ukoliko postoji sumnja na zloupotrebu te isto tako može raskinuti poslovni odnos s bilo kojim svojim korisnikom u bilo kojem trenutku. dm zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje lozinke ili korisničke račune korisnika u slučaju bilo kakvog ponašanja korisnika koje dm prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, smatra neprihvatljivim, kao i u svakom slučaju nepoštivanja ovih Uslova.

2. dm zadržava pravo promjene, ograničenja ili prestanka pružanja usluge dm online shopa u svako doba bez obaveze prethodne najave, uključivo i djelomično, ili može u potpunosti ograničiti pristup kao i pružanje određenih usluga ili prodaju naručene količine nekog artikla ili uopće pojedinog artikla korisnicima koji krše odredbe ovih Uslova.

XVII. Otpadna EE oprema i otpadne baterije

1. Baterije, akumulatori i stare električne i elektronske uređaje (otpadna EE oprema) ne smijete odlagati u kućni otpad, već ste dužni, odvojeno od ostalog otpada, predati ovlaštenoj osobi iskorištene baterije, akumulatori i otpadnu EE opremu. Otpadne baterije i otpadna EE oprema mogu sadržavati štetne materije koje, u slučaju

nepravilnog pohranjivanja ili zbrinjavanja, mogu štetiti Vašem zdravlju i okolišu. Ove proizvode možete prepoznati pomoću oznaka na proizvodu, pakovanju ili u uputama za upotrebu, navedenim i u nastavku pod tačkama a. i b.

a. Povrat električne i elektronske opreme jedan za jedan

EE oprema predstavlja sve proizvode i njihove sastavne dijelove koji su za svoje primarno i pravilno djelovanje ovisni o električnoj energiji ili elektromagnetskim poljima kao primarnom izvoru energije. Kao distributer EE opreme dužni smo od potrošača bez naknade – jedan za jedan - preuzeti otpadnu EE opremu iste vrste i namjene ako se istovremeno kupuje novi uređaj (povrat jedan za jedan). Neovisno o tome jeste li novi uređaj kupili u našoj prodavnici ili u našem online shopu na www.dm-drogeriemarkt.ba stari uređaj iste vrste i namjene možete bez naknade predati u reciklažno dvorište ili u određenu dm prodavnicu.

EE opremu koja podliježe obvezi odvojenog sakupljanja prepoznat ćete po sljedećem simbolu:



b. Zbrinjavanje otpadnih baterija

Otpadne baterije i akumulatori možete bez naknade predati u reciklažno dvorište ili u određenu dm prodavnicu, bez obzira na to kupujete li nove baterije ili akumulatori. Povrat je na prodajnim mjestima ograničen na količine uobičajene za krajnje korisnike.

Baterije koje podliježu obavezi odvojenog sakupljanja možete prepoznati po sljedećim simbolima:



Hg



Pb



Cd

Baterije koje sadrže štetne materije označene su simbolom koji se sastoji od precrtane kante za smeće i hemijskog simbola (Hg, Pb ili Cd) teškog metala koji je odlučujući za klasifikaciju štetne materije. Baterije s navedenim simbolom ne smiju se odlagati u kućni otpad.

- Hg: baterija sadrži više od 0,0005 % žive
- Pb: baterija sadrži više od 0,004 % olova



- Cd: baterija sadrži više od 0,002 % kadmija

XVIII. Zaštita ličnih podataka

Molimo Vas, pročitajte prije zaključivanja narudžbe odnosno prije kupovine, kao i prilikom posjeta i pregledavanja ove stranice Opću informaciju o zaštiti ličnih podataka koju možete pronaći na www.dm-drogeriemarkt.ba.

Za pitanja vezana uz zaštitu ličnih podataka možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka putem e-maila zastitapodataka@dm-drogeriemarkt.ba ili putem pošte na adresu dm drogerie markt d.o.o. Sarajevo, Službenik za zaštitu podataka, Lužansko polje 40b, 71210 Ilidža.

XIX. Primjenjivo pravo i nadležnost

Na ugovorni odnos nastao kupovinom putem dm online shopa primjenjuje se pravo Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine, a za sve sporove proizašle iz ugovornog odnosa nadležan je Općinski sud u Sarajevu. Jezik ugovora je bosanski/hrvatski/srpski.

Ovi Uslovi stupaju na snagu danom objave na www.dm-drogeriemarkt.ba i mijenjaju se u skladu s pravilima po kojima su doneseni.

Decembar, 2024.