

Opšti uslovi poslovanja za online naručivanje proizvoda (OUP)

Sadržaj

- I. Primena opštih uslova poslovanja.
- II. Vaša porudžbina – Zaključenje ugovora.
- III. Minimalna i maksimalna vrednost za porudžbinu.
- IV. Isporuka, dostupnost proizvoda.
- V. Cene i troškovi dostave.
- VI. Način plaćanja i dostava računa.
- VII. Pravo na garanciju.
- VIII. Odgovornost
- IX. Pravo na odustanak od ugovora.
- X. Odustanak od ugovora.
- XI. Posledice odustanka od ugovora.
- XII. Isključivanje prava na odustanak od ugovora
- XIII. Reklamacije i rešavanje sporova.
- XIV. Električni uređaji i stare baterije.
- XV. Zaštita podataka o ličnosti
- XVI. Primenjivo pravo i sudska nadležnost

I. Primena opštih uslova poslovanja

1. Mi smo dm drogerie markt doo za trgovinu Beograd, Stopićeva ulica 8, 11000 Beograd, Srbija (u daljem tekstu: „dm“), društvo registrovano u Registru privrednih subjekata kod Agencije za privredne registre pod matičnim brojem 17411195, PIB 100049486. Možete da nas kontaktirate putem našeg [kontakt formulara](#). Odgovore na opšta pitanja o vašoj online porudžbini proizvoda možete da pronađete u odeljku „Često postavljana pitanja“.

Dodatne informacije o operateru internet stranice, vlasniku medija, izdavaču i redakciji pronaći ćete u našem Impresumu.

2. dm onlajn prodavnica, sadržaj ugovora, sve ostale informacije, dm servis za kupce, podaci i obrada reklamacija dostupni su na srpskom jeziku.

Naše ponude usmerene su prema kupcima u Srbiji, a na isti način i pod istim uslovima stavljamo ih na raspolaganje kupcima s prebivalištem u sledećim zemljama: Nemačka, Austrija, Slovačka, Češka, Mađarska, Hrvatska, Slovenija, Bugarska, Italija, Rumunija, Bosna i Hercegovina i

Severna Makedonija uz mogućnost dostave samo na teritoriji Republike Srbije.

3. Kupovina u dm online prodavnici (dm.rs i aplikacija Moj dm; u daljem tekstu će se spominjati pojmovi kao što su dm online/online prodavnica, dm online shop, aplikacija Moj dm ili dm.rs kao sinonimi koji se odnose na kupovinu preko veb sajta dm.rs ili preko aplikacije Moj dm) moguća je isključivo za osobe starije od 15 godina. Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja (u daljem tekstu: „Uslovi“) Kupac potvrđuje da je poslovno sposoban da zaključi ugovor i izvrši porudžbinu putem online prodavnice www.dm.rs.

4. Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Uslove za dm online prodavnicu pre nego što izvršite porudžbinu. Štikliranjem odgovarajućeg prozora na online shopu se saglašavate sa ovim Uslovima.

Za vaše online porudžbine proizvoda u našoj online prodavnici na www.dm.rs važe isključivo ovi Opšti uslovi poslovanja dm-a u verziji koja je važeća u trenutku vršenja porudžbine. Ovi Uslovi imaju prednost u odnosu na bilo kakve uslove koji se suprotstavljaju, odstupaju ili dopunjuju odredbe ovih Uslova, osim u slučaju da je za njihovo važenje data izričita pismena saglasnost kupca.

Uslove možete da skinete, sačuvate, reprodukujete ili štampate i u PDF formatu.

5. dm je ovlašćen da, bez prethodnog obaveštenja, menja sadržaj ovih Uslova, asortiman proizvoda, njihove cene, druge podatke u vezi sa dm online prodavnicom i sav ostali sadržaj www.dm.rs, zbog čega su kupci dužni da prilikom svake posete www.dm.rs pregledaju sadržaj stranica, a posebno Opšte uslove poslovanja. Suprotno postupanje oslobađa dm od bilo kakve odgovornosti. Ovi Uslovi su sastavni deo ugovora o prodaji na daljinu, te izmene Uslova neće obavezivati kupca za već poslate porudžbine. Ovi Uslovi sadrže sve informacije koje se kupcima pružaju pre zaključenja ugovora o prodaji na daljinu shodno Zakonu o zaštiti potrošača.

6. Korišćenjem usluge dm online shopa i svih pridruženih stranica i usluga na www.dm.rs smatra se da su kupci u svakom trenutku upoznati sa Uslovima te da ih u celosti razumeju i prihvataju.

7. Ovi Uslovi primenjuju se na prava i obaveze koja 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, i smatraju se sastavnim delom takvih ugovora.

8. Ako niste saglasni sa Uslovima, nećete moći da napravite porudžbinu niti da koristite usluge dm online shopa.

9. Korisnike upućujemo da se pre svake kupovine upoznaju sa ovim Uslovima, da iste pročitaju i potvrde da su upoznati sa istima pre slanja porudžbine. Preporuka je da kupci redovno proveravaju Uslove pre svake porudžbine, iz gore navedenih razloga.

Osnovni pojmovi:

1. **Trgovac / Prodavac/dm:** dm drogerie markt doo za trgovinu, Stopićeva ulica 8, 11000 Beograd, MB: 17411195, PIB: 100049486

2. **www.dm.rs:** internet stranica u vlasništvu dm-a, koja obuhvata dm online prodavnicu i brojne druge informacije, tekstove i savete

3. **kupac:** svako fizičko lice koje je nakon pregleda i odabira proizvoda naručilo proizvod

4. **korisnik www.dm.rs:** svaka osoba koja internet stranicu www.dm.rs koristi u svrhu ostvarivanja kupovine proizvoda oglašenih na njoj ili dobijanja informacija o pojedinom proizvodu

5. **korišćenje www.dm.rs:** pristup stranici www.dm.rs radi dobijanja informacija o sadržaju na njoj i/ili kupovini na dm online shopu

6. **online kupovina ili kupovina putem dm online shopa:** ostvarivanje kupovine proizvoda putem elektronske prodavnice na sajtu: www.dm.rs

7. **proizvodi:** svi proizvodi koji su istaknuti na www.dm.rs, a koje je moguće kupiti putem dm online shopa

8. **registrovani kupac:** kupac koji ima otvoren Moj dm nalog te time ostvaruje pogodnosti besplatne dostave ako je vrednost porudžbine iznad 3.000 RSD i brojne druge pogodnosti

9. **kupac-gost (kupovina u svojstvu gosta):** kupac koji nema otvoren Moj dm nalog i koji plaća trošak dostave bez obzira na iznos porudžbine

10. Izjava o odustanku od ugovora, obrazac koji kupac popunjava i šalje trgovcu u slučaju da želi da odustane od ugovora o prodaji na daljinu.

11. Ugovor o prodaji na daljinu, ugovor zaključen između trgovca i kupca za kupoprodaju robe putem dm online shopa.

12. Pravila o privatnosti, pravila prodavca koja regulišu obradu podataka o ličnosti kupaca prilikom kupovine putem dm online shopa

Nosilac svih prava na internet stranici www.dm.rs je privredno društvo dm drogerie markt d.o.o. za trgovinu Beograd.

Pružalac usluge online prodaje putem dm online shopa je dm drogerie markt d.o.o. za trgovinu Beograd, Stopićeva ulica 8, 11000 Beograd, Srbija, MB: 17411195, PIB: 100049486.

II. Vaša porudžbina – Zaključenje ugovora

1. Izlaganje proizvoda sa naznačeni cenama na dm online shopu ne smatra se ponudom za zaključenje ugovora već pozivom da se učini ponuda. Naše izlaganje proizvoda na sajtu www.dm.rs i na aplikaciji Moj dm nije obavezujuće. Zadržano je pravo na tehničke i druge izmene u okviru primerenog. Vaša porudžbina proizvoda na www.dm.rs ili aplikaciji Moj dm predstavlja ponudu upućenu dm-u radi sklapanja ugovora o prodaji na daljinu.

2. Trenutak prihvatanja ponude predstavlja slanje potvrde o tome da je porudžbina poslata na imejl-adresu koju ste uneli. Trenutak slanja imejl potvrde prodavca o prihvatu porudžbine i slanju robe smatra se za trenutak kada je zaključen Ugovor o prodaji na daljinu između prodavca i kupca.

3. Sve proizvode koji su obeleženi kao „dostupni“ možete jednim klikom na simbol kolica za kupovinu da položite u svoju korpu za proizvode. Kada se odlučite za kupovinu možete u korpi za proizvode jednim klikom na dugme „Na kasu“ da pokrenete postupak poručivanja.

a. Imate mogućnost da napravite „Moj dm“ nalog (u daljem tekstu „Moj dm nalog“) da bi Vaše sledeće kupovine bile jednostavnije. Dodatne informacije možete da nađete u Uslovima korišćenja „Moj dm“ kao i u Pravilima o privatnosti. Da biste otvorili svoj Moj dm nalog, između ostalog morate da navedete svoje ime, svoj datum rođenja, imejl-adresu i lozinku. Lozinkom treba da rukujete poverljivo i ne treba da je prosleđujete trećim licima. Kao registrovani korisnik imate mogućnost i besplatne dostave za svaki račun

preko 3.000 RSD. Otvaranjem „Moj dm“ naloga automatski dobijate i sve pogodnosti iz programa lojalnosti kao prodajnih podsticaja koje organizuje i sprovodi dm u skladu sa čl. 36 Zakona o trgovini. Prihvatanjem ovih Uslova ujedno dajete i saglasnost na učešće u takvim programima lojalnosti koje dm organizuje.

b. Imate takođe i mogućnost da izvršite porudžbinu kao gost (kupac-gost). U tom slučaju nemate mogućnost besplatne dostave za račun preko 3.000 RSD.

4. Kako biste završili porudžbinu kliknite na dugme „Kupi“. Na taj način Vi šalјete dm-u obavezujuću ponudu za kupovinu proizvoda u Vašoj korpi za proizvode. Pre toga imate mogućnost da pregledate i izvršite izmene u svojoj korpi za proizvode. Nakon završetka porudžbine više, nažalost, nije moguća izmena u Vašoj porudžbini ili Vašim podacima (ovaj trenutak predstavlja slanje obavezujuće ponude i zaključenje porudžbine). Molimo Vas da se u takvim slučajevima obratite u najkraćem mogućem roku našem preko [kontakt formulara](#).

5. Klikom na „Kupi“ ujedno prihvatate ove Uslove te potvrđujete da ste upoznati s Pravilima o privatnosti, kao i s pravom na odustanak od ugovora na koje se odnose poglavlja IX-XII ovih Uslova.

6. Nakon što ste poslali porudžbinu, automatski ćemo Vas putem mejla obavestiti da smo primili Vašu porudžbinu. Potvrda o prijemu porudžbine koju dm automatski šalјe putem mejla ne predstavlja obavezujuće prihvatanje Vaše ponude. Ugovor o prodaji na daljinu je sklopljen kada Vam dm posebnim mejlom potvrdi prihvrat porudžbine i slanje porudžbine i pošalјe Uslove važeće u trenutku porudžbine, zajedno sa Izjavom za odustanak od ugovora, Ugovorom o prodaji na daljinu i fiskalnim računom u pdf formatu. Navedenu potvrdu primićete putem mejla u roku od tri- četiri radna dana od dana prijema mejla o prijemu porudžbine. Ako u okviru prethodno navedenih rokova niste dobili potvrdu o prijemu porudžbine ili potvrdu o slanju porudžbine, više nemate obaveza u vezi s porudžbinom. U slučaju da ste izvršili plaćanje, molimo Vas da nas kontaktirate putem [kontakt formulara](#) dostupnog na www.dm.rs.

7. U slučaju da od trenutka pristizanja porudžbine do trenutka slanja mejla o slanju porudžbine neki proizvod postane nedostupan u naručenoj količini ili više uopšte nije dostupan, dm će o tome obavestiti kupca bez odlaganja.

Kupac u tom slučaju ima pravo da otkaže celu porudžbinu i traži povraćaj novca, ili da prihvati isporuku dostupnih proizvoda.

8. Ukoliko izgubite dokumentaciju koja prati Vašu porudžbinu molimo Vas da nam se obratite putem [kontakt formulara](#). Mi ćemo Vam poslati kopiju sa podacima o Vašoj porudžbini.

9. Glavne karakteristike proizvoda, način upotrebe i cene odnose se na one koje su važeće u trenutku zaključivanja porudžbine i biće naznačene uz svaki proizvod, a način plaćanja i način dostave biće navedeni na www.dm.rs, a važeći Uslovi su oni koji su važeći u trenutku zaključivanja porudžbine.

10. Sve informacije o potvrdi kupovine putem poručivanja u dm online shopu dostaviće se na imejl-adresu koju je kupac naveo u postupku naručivanja ili u korpi za kupovinu pri unosu podataka prilikom zaključivanja porudžbine. Sve cene izražene su u dinarima (RSD). U sve cene uračunat je PDV.

11. dm može u skladu sa Zakonom o trgovini da odredi posebne uslove prodaje ili posebne prodajne podsticaje (programe lojalnosti odnosno prodaju sa drugim pogodnostima), a što će biti jasno naznačeno na online shopu www.dm.rs i dm aplikaciji. dm zadržava pravo da definiše uslove za ostvarivanje pogodnosti iz programa lojalnosti i po potrebi iste izmeni (zbog tehničkih izazova ili iz drugih razloga) što će dm jasno istaći na online shopu www.dm.rs i dm aplikaciji.

12. Ako kupac ne primi obaveštenje o prijemu porudžbine, postoji mogućnost da je pogrešno uneo svoju imejl-adresu. U tom slučaju molimo kupca da nas kontaktira putem mejla / telefona / [kontakt formulara](#) kako bi naš servis za kupce proverio da li je porudžbina primljena. Ako niste sigurni kako da izvršite kupovinu, obratite nam se putem mejla / telefona / [kontakt formulara](#).

13. Prilikom kreiranja porudžbine na dm online prodavnici kupac bira način isporuke, kao i način plaćanja porudžbine. U potvrdi-imejlu o prijemu porudžbine, biće potvrđen Vaš odabrani način isporuke i plaćanja, kao i troškovi dostave.

14. Prilikom kreiranja porudžbine na dm online prodavnici kupac bira način isporuke, kao i način plaćanja porudžbine. U potvrdi-imejlu o prijemu porudžbine, biće potvrđen Vaš odabrani način isporuke i plaćanja, kao i troškovi dostave.

III. Minimalna i maksimalna vrednost za porudžbinu

1. Prilikom poručivanja na dm.rs ne postoji minimalna vrednost za porudžbinu, a maksimalna vrednost porudžbine je 150.000,00 RSD.

2. Zbog tehničkih razloga dm zadržava pravo da ograniči količinu kupovine pojedinih proizvoda. U slučaju da naručena količina proizvoda nije dostupna, dm će o tome kupcu dostaviti obaveštenje kroz potvrdu porudžbine čime će se smatrati da je kupac saglasan sa izmenjenom porudžbinom, odnosno sa delimičnom isporukom naručenih proizvoda. Kupac svakako u ovom slučaju ima pravo i da otkaže porudžbinu ili da odustane od ugovora u skladu sa ovim Uslovima.

IV. Isporuka, dostupnost proizvoda

1. Isporuka se vrši isključivo na teritoriji Srbije (bez teritorije Kosova i Metohije).

Kupci koji nemaju prebivalište u Srbiji mogu navesti bilo koju adresu za isporuku u Srbiji, kao i adresu bilo koje dm prodavnice u Srbiji. Svoju porudžbinu možete preuzeti u dm prodavnicama u roku od sedam (7) dana, a ako porudžbinu ne preuzmete u tom roku, zadržavamo pravo da porudžbinu otkažemo, čime se smatra da je Ugovor o prodaji na daljinu raskinut. Već izvršene uplate ćemo Vam u tom slučaju refundirati.

Prilikom navođenja adrese trećeg lica, kupac potvrđuje da je prethodno obezbedio saglasnost tog trećeg lica radi prenosa i preuzimanja podataka od strane dm-a, te dm ne odgovara za nepribavljanje navedene saglasnosti ili za nemogućnost dostave usled navođenja netačnih podataka.

Trošak dostave obračunava se automatski prilikom kupovine proizvoda i izdaje Vam se fiskalni račun u PDF-u na kojem se nalazi cena kupljenih proizvoda i cena dostave.

Trošak dostave biće iskazan u korpi uz vrednost porudžbine.

2. Omogućavamo Vam sledeće vrste dostave:

- a. Standardna dostava na adresu krajnjeg kupca putem kurirske službe D Express
- b. Standardna dostava u željenu dm prodavnicu
- c. Standardna dostava u D Express paketomate. Za više informacija o paketomatima, molimo vidite: <https://www.dexpress.rs/rs/paketomat>

Informacije o troškovima dostave pronaći ćete u ovim Uslovima pod tačkom V. Cene i troškovi dostave.

Za isporuke u željenu dm prodavnicu važe sledeći uslovi: Porudžbina se predaje kupcu ili licu koje je kupac ovlastio na odgovarajući način i uz prethodno pokazivanje mejla o isporuci robe u dm prodavnici. Ovlašćeno lice je prilikom preuzimanja robe dužno da predloži odgovarajuće ovlašćenje kupca sa navedenim brojem pošiljke ili mejl o preuzimanju koji je dm dostavio sa sadržajem da je porudžbina stigla u izabranu dm prodavnicu. dm zadržava pravo da utvrdi identitet kupca ili ovlašćenog lica (posredstvom lične isprave). Prilikom predaje robe izrađuje se potvrda o isporuci na kojoj su navedeni datum i vreme predaje, predata roba i cena kao i potpis. Paket s porudžbinom dostavljen u dm prodavnicu nije moguće naknadno preusmeriti na drugu adresu. dm ne odgovara za preuzimanje pošiljke od strane neovlašćenog lica ukoliko je to lice prilikom preuzimanja pokazalo odgovarajući imejl prodavca sa podacima o porudžbini.

Standardno vreme isporuke za sve vrste isporuke iznosi 2 do 5 radnih dana, s tim što će proizvođači u svakom slučaju, u izvanrednim okolnostima, biti isporučeni kupcu najkasnije u zakonskom roku od 30 dana. Pod radnim danima se podrazumevaju sledeći dani: ponedeljak, utorak, sreda, četvrtak i petak, sa izuzetkom državnih i verskih praznika. Rok isporuke ne predstavlja bitan element ugovora o prodaji na daljinu.

Rok za isporuku počinje da teče od dana slanja mejla o prihvatu porudžbine i slanju robe.

Rok isporuke ističe sa poslednjim danom navedenog roka za isporuku. Ukoliko poslednji dan za isporuku pada na dan kada se ne vrši dostava, rok ističe prvog narednog radnog dana. Ukoliko se isporuka odlaže, mi ćemo Vas bez odlaganja informisati o tome.

Ukoliko odbijete prijem pošiljke koja se dostavlja na adresu kupca smatraće se da ste tim propuštanjem prijema robe odustali od ugovora te će se primenjivati rokovi za povraćaj cene i troškova dostave, kao i druga pravila za odustanak od ugovora iz poglavlja IX- XII ovih Uslova. Posebno dm zadržava pravo odbijanja prihvatanja porudžbine u slučaju da je kupac prethodno više od tri puta odbijao prijem isporuke porudžbine, kao i ukoliko sumnja na zloupotrebu kupovine.

3. Ako ne možemo isporučiti naručene proizvode, a ne našom krivicom, jer neki od dobavljača dm-a ne ispunjava svoje ugovorne obveze, dm ima pravo

da odustane od prodaje prema kupcu, o čemu će obavestiti kupca putem maila bez odlaganja. dm ne snosi odgovornost za nemogućnost isporuke ukoliko su bilo koji podaci od strane kupca pogrešno uneti prilikom porudžbine.

4. U slučaju promene roka dostave ili bilo koje druge važne okolnosti za izvršenje porudžbine, kupca će o tome odmah obavestiti naš servis za kupce putem mejla i/ili telefonski.

5. 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.

Proizvodi koji se isporučuju na kućnu adresu biće vam dostavljeni kurirskom službom D

Express uz omogućeno praćenje pošiljke u realnom vremenu. Ukoliko proizvod poručujete i preuzimate u jednoj od naših dm prodavnica prispeće svoje porudžbine u prodavnicu možete u svakom trenutku da pratite pod [Praćenje pošiljaka - D](#)

[Express](#) uz pomoć broja pošiljke koji je naveden u potvrdi o slanju porudžbine. Kada Vaš paket stigne u prodavnicu i bude spreman za preuzimanje, bićete o tome informisani putem mejla. Nakon toga će Vaša porudžbina biti sedam (7) dana na raspolaganju za preuzimanje. Ukoliko u tom periodu ne preuzmete svoju porudžbinu zadržavamo pravo da otkážemo porudžbinu, čime se smatra da je Ugovor o prodaji na daljinu raskinut.

U tom slučaju vrši se povraćaj uplata koje su već izvršene u roku od 3 radna dana od preteka pomenutog roka od 7 dana za preuzimanje robe u dm prodavnici (izuzeto se ovaj rok može produžiti zbog bankarskih procedura vraćanja novca za koje produženje roka dm ne snosi nikakvu odgovornost).

6 Ukoliko je pošiljka izgubljena ili iz drugog razloga nije dostavljena potrošaču bez njegove krivice, u maksimalno zakonskom roku od 30 dana od trenutka slanja imejl potvrde dm-a o prihvatu porudžbine i slanju robe, dm će vratiti kupcu, na njegov zahtev, plaćenu cenu sa troškovima dostave, u roku od 3 radna dana od isteka zakonskog roka od 30 dana za isporuku (izuzeto se ovaj rok može produžiti zbog bankarskih procedura vraćanja novca za koje produženje roka dm ne snosi nikakvu odgovornost).

7. U slučaju da primite oštećenu robu (oštećena u transportu ili na drugi način nesaobrazna ugovoru o prodaji), imate sva prava da podnesete reklamaciju u skladu sa poglavljem XIII ovih Uslova.

V. Cene i troškovi dostave

1. Prodavac samostalno utvrđuje cene proizvoda na sajtu dm online shopa u skladu sa svojom poslovnom politikom i zadržava pravo izmene istaknutih cena na sajtu www.dm.rs. Sve cene uključuju zakonom propisani porez na dodatu vrednost važeći u trenutku zaključivanja porudžbine. One se mogu razlikovati od cena koje se istovremeno naplaćuju u našim prodavnicama u slučajevima kada se posebni prodajni podsticaji ili druge posebne pogodnosti sprovode ili samo na dm online shopu ili samo u našim prodajnim objektima. Merodavna je cena koja je navedena na sajtu www.dm.rs. u trenutku zaključivanja porudžbine. Cene na sajtu ne uključuju troškove dostave robe kupcu, već je trošak dostave iskazan kao posebna stavka u korpi porudžbine prilikom kreiranja porudžbine a takođe se trošak dostave posebno navodi na računu i dodatno se naplaćuje.

2. Za dostavu na adresu kupca ili u dm prodavnicu obračunavamo sledeće troškove dostave:

- a. Za isporuke standardnom dostavom obračunavamo 300 RSD
- b. Za vrednosti porudžbine veće od 3.000 RSD isporuka za registrovane „Moj dm“ kupce je besplatna.

3. Molimo Vas da uzmete u obzir to da pojedine prodavnice mogu povremeno biti isključene iz sistema dostave i da preuzimanje porudžbine u njima neće biti moguće, o čemu će jasne informacije stajati na sajtu dm online shopa prilikom porudžbine.

4. Kod otkazivanja porudžbine pod uslovima i na način predviđen tačkama IX-XII kupcima vršimo povraćaj uplata i plaćenih troškova dostave. Dodatne informacije možete da nađete u ovim Uslovima pod tačkom IX-XII . Odustanak od ugovora.

5. Prilikom odustanka od ugovora kupac je obavezan da vrati proizvode prodavcu. Povraćaj paketa sa robom putem kurirske službe D Express je besplatan. Troškove za povraćaj posredstvom Pošte ili druge kurirske službe snosi kupac. Uputstvo za pakovanje robe kod vraćanja robe se nalazi u Izjavi o odustanku od ugovora i tački XIII ovih Uslova. U slučaju plaćanja gotovinom (pouzećem) u celini ili delimično (npr zajedno sa dm poklon karticom) potrebno je dostaviti i broj tekućeg računa na koji želite da se izvrši povrat novca. Kod odustanka od ugovora broj tekućeg računa dostavi

jate popunjavanjem Izjave o odustanku od ugovora. Trgovac ima pravo da odloži povraćaj novca sve dok ne dobije robu koja se vraća ili dokaz da je kupac poslao robu trgovcu (potvrda o preuzimanju pošiljke od kurirske službe).

6. U slučaju reklamacije proizvoda (npr. roba je uništena u transportu ili kontaminirana), potrebno je da kupac kontaktira dm servis za kupce na mail / telefon / [kontakt formular](#) i prijavljuje oštećenje, te ukoliko to zahteva trgovac, imajući u vidu sve okolnosti svakog konkretnog slučaja, dostavlja i dokaz fotografiju kao dokaz o takvom oštećenju robe.

VI. Način plaćanja i dostava računa

1. dm nudi sledeće načine plaćanja:

- a. Kreditne i debitne kartice (VISA i MasterCard)
- b. Pouzećem

Važna napomena: Kod odabira isporuke u dm prodavnicama plaćanje je moguće isključivo kreditnim ili debitnim karticama (VISA i MasterCard).

Ukoliko niste zadovoljni ponuđenim načinima plaćanja, možete da nam se obratite putem dm servisa za kupce.

2. Specifičnosti kod plaćanja

a. Specifičnosti u načinu plaćanja kreditnom i debitnom karticom
Plaćanja kreditnim i debitnim karticama odvijaju se preko poslovne banke shodno važećim zakonskim propisima za bezbednosne standarde (Verified by VISA, MasterCard Secure Code) Da biste porudžbinu uspešno završili, molimo Vas da sledite navedena uputstva vezana za plaćanje platnim karticama na www.dmm.rs.

Plaćanje platnim karticama se vrši putem preautorizacije da bismo bili sigurni da postoji dovoljno sredstava za obavljanje transakcije. Naplata na Vašoj kartici će biti izvršena kada Vaš paket napusti naš objekat. Ako banka izdavalac kartice ne odobri plaćanje, ne snosimo odgovornost za kašnjenje ili nemogućnost isporuke. Ukoliko zbog nemogućnosti plaćanja platnom karticom roba ne bude dostavljena kupcu smatra se da je Ugovor o prodaji na daljinu raskinut obaveštenjem trgovca kupcu putem mejla o nemogućnosti naplate i dostave.

b. Specifičnosti kod plaćanja pouzećem

Plaćanje pouzećem je plaćanje cene proizvoda i troškova dostave (ukoliko se dostava naplaćuje) kurirskoj službi prilikom preuzimanja pošiljke. Ako odaberete ovaj način plaćanja, molimo kontaktirajte dm servis za kupce putem [kontakt formulara](#) ako imate bilo kakvih pitanja u vezi sa ovim načinom plaćanja.

3Moguće je i online plaćanje dm poklon-karticama. dm poklon-kartice mogu biti u papirnom ili elektronskom obliku. Kupac se prilikom korišćenja dm poklon-kartica saglašava sa njihovim opštim uslovima korišćenja koja su dostupna na dm online shopu ([na sledećem linku](#)) i u dm drogerijama. dm zadržava pravo da odbije plaćanje dm poklon-karticom u slučaju da je ona oštećena, da je istekao rok važenja poklon-kartice ili ukoliko iz drugog razloga nije moguće utvrditi njen sadržaj. U slučaju povrata robe plaćene isključivo dm poklon-karticom, kupac povraćaj novca dobija kroz povraćaj sredstava na novu digitalnu poklon-karticu koja mu se dostavlja na email naveden u Izjavi o odustanku odnosno u reklamaciji shodno tačkama XI i XIII ovih Uslova. Ukoliko u trenutku kupovine Kupac koristiti kombinovani način plaćanja (dm-poklon karticu i platnu karticu ili dm-poklon karticu i pouzeće), i naknadno zahteva delimičan povraćaj porudžbine, povraćaj novca će se izvršiti na taj drugi način plaćanja, a ne na dm- poklon karticu.

4. Nadalje, imamo pravo na nužne troškove sudskih i vansudskih mera naplate u razumnom iznosu. Ako se izda nalog agenciji za naplatu ili advokatu, troškovi će biti obračunati u skladu s važećim tarifama. Ako je potrebno proveriti adresu kupca kod nadležnih organa, potrebno je nadoknaditi i zbog toga nastale troškove.

5. Isporučeni proizvodi ostaju vlasništvo dm-a do potpune uplate (prodaja sa zadržavanjem prava svojine).

6. Kupac je obavezan da proveri dostavljenu robu odmah po prijemu i da u slučaju neslaganja ili bilo kog nedostatka robe o tome obavesti dm u rokovima i na način niže naveden u tačkama VIII i XIII ovih Uslova.

7Kupovinom proizvoda putem dm online shop-a saglasni ste da Vam se fiskalni račun, kao i dokument u vezi sa povratom robe (račun refundacija) dostavi u pdf formatu uz imejl prodavca o prihvatu porudžbine i slanju robe.

VII. Pravo na garanciju i izjave trgovca

1. Sva roba koja u skladu s propisima treba da bude opremljena pratećom dokumentacijom i/ili garantnim listovima biće dostavljena kupcu s priloženom pratećom dokumentacijom i garantnim listom. Kupac je saglasan da mu se garantni list može dostaviti i u elektronskom obliku.
2. Tehnička uputstva, uputstva za sklapanje i montažu, uputstva za upotrebu i druge informacije kojima se kupac upoznaje sa svojstvima robe se nalaze priložene uz proizvod, čime je kupac u skladu sa čl. 46. Zakona o zaštiti potrošača na jasan i razumljiv način unapred obavešten o svim relevantnim podacima vezanim za proizvod, kao i o postojanju usluga koje se nude posle prodaje.
3. Kupcu se za proizvode koje prati garancija za ispravno funkcionisanje stvari (stvari koje spadaju u tzv. tehničku robu) dostavlja garantni list proizvođača, te se kupac saglašava da dostavljanje garantnog lista može biti i u elektronskom obliku.
4. U slučaju potrebe za servisom molimo da proverite dokumentaciju o ovlašćenom servisu koju ste dobili uz uređaj i da postupite u skladu s uputstvima ovlašćenog servisa, a ako se na proizvodu pojavi kvar u okviru garantnog roka, kupac ima pravo da direktno kontaktira s ovlašćenim servisom u skladu s uputstvima na garantnom listu.
5. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja ili vam treba neko pojašnjenje, molimo vas da kontaktirate s nama preko kontakt formulara na sajtu www.dm.rs.
6. dm ne garantuje da fotografije proizvoda u potpunosti odgovaraju izgledu samog proizvoda. Za moguće nenamerne greške kod opisa proizvoda ne snosimo nikakvu odgovornost. Iako se svi opisi i fotografije redovno i detaljno proveravaju, moguće su razlike u stvarnom izgledu proizvoda i fotografije proizvoda, pa tako i u opisu proizvoda na stranicama dm online shopa i samog proizvoda u slučaju da proizvođač izmeni neku od karakteristika ili sadržaj proizvoda.
7. Iako su svi podaci o proizvodima navedeni na stranici uz proizvode, i pored toga što smo preduzeli sve razumne mere i uložili izrazit napor da obezbedimo tačnost i ažurnost svih podataka, pre upotrebe odnosno konzumacije proizvoda uvek pročitajte obaveštenje na proizvodu, to jest uputstvo za upotrebu. Uvek postoji mogućnost razlike u navedenim podacima zbog učestalih promena u sastojcima, količinama sastojaka, nutritivnoj vrednosti i alergenima. Navedeno je objavljeno samo i jedino za potrebe dm-a i nije dopušteno navedeno reprodukovati na bilo koji način bez prethodne pisane saglasnosti dm-a.

8. Stranica www.dm.rs sadrži materijale zaštićene autorskim pravom, registrovanim žigom, i/ili zaštićenim dizajnom i druge informacije koje su obuhvaćene drugim pravima trećih lica, uključujući, ali ne ograničavajući se na tekstove, softver, fotografije, video-materijale, grafiku, muziku, zvuk, kao i ceo sadržaj stranice, pa je zbog toga bez prethodnog posebnog pismenog odobrenja izričito zabranjeno bilo kakvo kopiranje, distribucija, prenos, objavljivanje, povezivanje, dubinsko povezivanje ili na drugi način menjanje sadržaja internet stranice, i redistribucija, ponovni prenos, izdavanje ili komercijalno iskorišćavanje preuzetog materijala bez izričitog pismenog odobrenja dm-a ili nosioca autorskog prava.
9. Korisnik je saglasan da se dm neće smatrati odgovornim kao i da se odriče svih zahteva za naknadu štete i troškova, uključujući troškove pravnog zastupanja, a koji mogu nastati time što korisnik upotrebljava ove stranice.
10. dm se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla da nastane na uređajima koji omogućavaju pristup dm online shopu i podacima sačuvanim na uređajima prilikom korišćenja stranice ukoliko je šteta nastala usled protivpravnih radnji trećih lica, kompjuterskih virusa i sl., kao i u drugim slučajevima za koje nije odgovoran dm. Takođe, dm je oslobođen svake odgovornosti u slučaju nastanka okolnosti koje onemogućavaju korišćenje dm online shopa, to jest online prodaje.
11. Pri kupovini bilo kog proizvoda koji je predmet autorskih prava ili prava intelektualne svojine, dm ne daje nikakva dodatna prava korišćenja i objavljivanja, osim izričito datog prava ili dozvole od proizvođača/distributera proizvoda.
12. Kada dm odgovarajućim linkovima pruža mogućnost za posetu drugim stranicama drugih kompanija ili osoba, koje nisu u vlasništvu dm-a i ovi se Uslovi u slučaju korišćenja predmetnih stranica ne primenjuju u odnosu na dm i korisnika/kupca. dm te internet stranice ne kontroliše i ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo koju od njih ili njihov sadržaj. Posećivanje tih stranica je u celini na sopstveni rizik korisnika/kupca i dm za te postupke ne snosi nikakvu odgovornost.
13. Određeni broj proizvoda, poput nekih četkica za zube, dostupan je u više različitih verzija boja/dezena. Prilikom ove porudžbine, nažalost, nije moguće unapred odabrati određenu verziju. Može se desiti da boja/dezen artikla koji dobijete ne odgovara boji/dezenu sa slike na sajtu. U tom slučaju, artikal možete zameniti za boju/dezen koju želite u bilo kojoj dm drogeriji koja ima navedeni proizvod na stanju.

VIII. Odgovornost

1. Poručeni proizvodi pakovani su tako da se uobičajenim pomeranjem u transportu/dostavi ne oštete.
2. U slučajevima kada je kupcu isporučen proizvod koji se razlikuje od onog koji je kupljen, kupac ima pravo na isporuku poručenog proizvoda, a ukoliko to nije moguće, on ima pravo na povraćaj novca u iznosu plaćene cene tog proizvoda kao i cene dostave, u skladu sa donjim odeljkom „Odgovornost za nesaobraznost robe“. U slučaju da je, zbog pogrešne količine ili nedostupne količine poručenih proizvoda, kupac platio dostavu, odnosno u slučaju kada je predmet povraćaja cela porudžbina, kada kupac ima pravo i na naknadu troškova povraćaja proizvoda.
3. Smatra se da je roba saobrazna ugovoru, te da nema nedostatak ukoliko:
 - (i) suštinski odgovara opisu koji je dao dm,
 - (ii) ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je kupac nabavlja, a bila je poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata;
 - (iii) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
 - (iv) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što kupac može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.
4. dm će prihvatiti povraćaj oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko se utvrdi da je reklamacija, odnosno obaveštenje o nedostatku opravdano i da kupac nije uticao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. Kupac je dužan da poručene proizvode po prijemu na uobičajeni način pregleda i da obavesti dm o vidljivim nedostacima bez odlaganja, a ukoliko se nakon prijema proizvoda pokaže da stvar ima nedostatak koji se nije mogao uočiti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja (skriveni nedostatak), kupac je dužan da bez odlaganja obavesti dm o takvom skrivenom nedostatku. Kupac ima sva prava za slučaj nesaobraznosti robe, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Odgovornost za nesaobraznost robe

1. dm prema kupcima odgovara za nesaobraznost isporučene robe, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.
2. dm je odgovoran za nesaobraznost robe, odnosno za nedostatak koji se pojavi u roku od dve godine od dana predaje robe kupcu. dm odgovara

za nesaobraznost isporučene robe ukoliko je postojala u času predaje robe kupcu, ili se pojavila posle predaje, a potiče od uzroka koji je postojao pre toga. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana predaje proizvoda kupcu, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku predaje, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi dm.

3. Smatra se da je roba saobrazna ugovoru, te da nema nedostatak ukoliko: (i) suštinski odgovara opisu koji je dao dm, (ii) ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je kupac nabavlja, a bila je poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata; (iii) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste; (iv) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što kupac može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.
4. dm nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako: (i) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje; (ii) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja; (iii) obećanje nije moglo uticati na odluku kupca da zaključi ugovor. dm ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora kupcu bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.
5. Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, kupac koji je obavestio dm o nesaobraznosti (reklamacija) **ima pravo da zahteva od dm-a da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine Ugovor o prodaji na daljinu u pogledu te robe.** Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je kupac nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za kupaca i uz njegovu saglasnost.
6. Kupac ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe. Ako opravka ili zamena nije moguća, kupac ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora (odnosno povraćaj novca) ako nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, ako dm ne izvrši opravku ili zamenu u primerenom roku, ako opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za kupaca zbog prirode robe ili njene namene, odnosno ukoliko otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca (ukoliko, u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove). Kupac ne može da raskine Ugovor o prodaji na daljinu ako je

nesaobraznost robe neznatna. Dakle, dužni ste da se opredelite za opravku ili zamenu robe, pre nego tražite umanjeње cene ili raskid ugovora.

7. Međutim, ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana predaje robe kupcu, kupac ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor. Dakle, u ovom slučaju možete odmah izjaviti da raskidate Ugovor o prodaji na daljinu ili da tražite umanjeње cene, bez obaveze da se prethodno opredelite za opravku ili zamenu. U ovom slučaju, otklanjanje nesaobraznosti opravkom je moguće samo uz izričitu saglasnost kupca. Sve troškove otklanjanja nesaobraznosti snosi dm.
8. U slučaju spora između dm-a i kupca, kupac ima pravo da traži vansudsko rešavanje spora skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.
9. Detaljnije o postupku reklamacije i vansudskom rešavanju potrošačkih sporova videti pod tačkom XIII ovih Uslova.

IX. Pravo na odustanak od ugovora

1. Pravo na odustanak od ugovora važi samo za kupce koji su potrošači i ostvaruje se u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Obrazac za odustanak (Izjava o odustanku od ugovora) dobijate uz mejl o potvrdi slanja porudžbine.

X. Odustanak od ugovora

1. Kako bi kupac mogao da ostvari pravo na odustanak od ugovora, mora da obavesti dm o svojoj odluci o odustanku od ugovora pre isteka predviđenog roka i to slanje m popunjenog obrasca za odustanak nedvosmislenom izjavom poslatom poštom (na dm Centar za povrate – e-trgovina, Indusstrijska zona 36, 22310 Šimanovci), u kojoj navodi svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili imejl adresu, broj te kućeg računa na koji želi da se obavi povraćaj novca.
2. Detaljnije informacije o postupku povrata robe kod odustanka od ugovora (za registrovane kupce sa Moj dm nalogom kao i za neregistrovane kupce) možete naći [ovde](#).
3. Rok za odustanak od ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je kupcu ili trećoj osobi koju je kupac odredio, a koja nije prevoznik, roba koja je predmet ugovora predata u posed.

a) Ako posle zaključivanja porudžbine, a pre otpreme robe, želite da otkazete svoju porudžbinu, obratite pažnju na sledeće:

1. Ovaj oblik otkazivanja porudžbine moguć je isključivo ako želite da otkazete celu porudžbinu. Pojedinačne stavke porudžbine nije moguće dopuniti ili otkazati.

2. Kupac-gost: Molimo vas da se za otkazivanje cele porudžbine pre otpreme robe preko [kontakt formulara](#) obratite dm službi za korisnike. Zbog automatizovane obrade porudžbine mogućnost otkazivanja porudžbine postoji samo do određenog trenutka. Ako vaša porudžbina više ne može da se otkaze, i dalje vam je dostupna mogućnost odustanka od ugovora ili možete odbiti preuzimanje porudžbine.

3. Kao kupac sa „Moj dm“ nalogom: Na svom „Moj dm“ nalogu imate mogućnost uvida u status svoje porudžbine. Porudžbine sa statusom „U obradi“ mogu automatizovano da se otkazu upitom za poništavanje porudžbine koji vam je unutar vašeg „Moj dm“ naloga dostupan u delu Moje porudžbine. O uspešno obrađenim upitima za otkazivanje primićete mejlom potvrdu o poništavanju porudžbine. U slučaju da vašu porudžbinu više nije moguće otkazati, i dalje vam je dostupna mogućnost odustanka od ugovora posle dostave robe.

b) Ako želite da odustanete od ugovora posle isporuke robe, obratite pažnju na sledeće:

4. Kupci imaju pravo, ne navodeći razloge za to, da odustanu od ugovora u roku od četrnaest (14) dana od dana isporuke robe. Ovaj rok počinje danom prijema robe u državinu od kupca ili treće osobe koju je kupac odredio. U slučaju isporuke u više pošiljki, rok počinje s prijemom poslednje pošiljke. Izjava o odustanku od ugovora data je blagovremeno ako je poslata dm-u poštom u navedenom roku.

5. Odustajanje od kupovine više proizvoda koji se isporučuju u kombinaciji po jedinstvenoj ceni moguće je samo u celosti u odnosu na tu jedinicu proizvoda. U slučaju odustanka od ugovora radi se o jednostranoj izjavi o odustanku koja nužno mora biti popunjena i poslata prodavcu poštom u roku od 14 dana.

6. U slučaju da ne ispunimo svoje obaveze informisanja u skladu sa čl. 26 Zakona o zaštiti potrošača, pravo na odustanak od ugovora produžava se na 12 meseci u odnosu na navedeno u prvom stavu. Međutim, ako u okviru navedenog roka od 12 meseci ispunimo svoje obaveze informisanja,

dostavljanjem informacija s naše strane, pravo na odustanak od ugovora prestaje po isteku (četnaest) 14 dana od kada je kupac primio obaveštenje. Smatra se da je kupac primio obaveštenje iz čl. 26. Zakona o zaštiti potrošača potvrđivanjem da je pročitao i da je saglasan sa ovim Uslovima pre zaključenja porudžbine.

XI. Posledice odustanka od ugovora

1. Ukoliko odustanete od ugovora u potpunosti, smatraće se da Ugovor o prodaji na daljinu nije bio ni zaključen. Mi ćemo izvršiti povraćaj svih plaćanja koja smo primili od vas, uključujući i troškove isporuke. Povraćaj sledi bez odlaganja i najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je kod nas stigla Vaša Izjava o odustanku od ugovora. Prihvatanjem ovih Uslova ujedno dajete svoju izričitu saglasnost u smislu čl. 33 Zakona o zaštiti potrošača da Vam povraćaj sredstava izvršimo na Vaš tekući račun koji ste nam dostavili u Izjavi o odustanku; ni u kom slučaju vam zbog ovog povraćaja neće biti obračunata naknada.
2. Možemo da odložimo povraćaj plaćanja do trenutka kada robu primimo natrag ili do trenutka kada ste Vi podneli dokaz da ste robu poslali natrag, u zavisnosti od toga koja je od ove dve opcije ranijeg datuma. Molimo Vas da sačuvate potvrdu o dostavi od kurirske službe kao dokaz pošto će potencijalno biti potrebno da povraćaj robe dokažete.
3. dm ne snosi nikakvu odgovornost za neispravne, nepotpune i netačne podatke koje kupac unese u Izjavu o odustanku od ugovora, odnosno za nemogućnost da se izvrši povrat novca usled nedostavljenih/ netačnih podataka. dm takođe ne snosi nikakvu odgovornost za slučaj da kupac ne popuni podatke koji su neophodni elementi Izjave o odustanku od ugovora.
4. U obavezi ste da nam robu pošaljete nazad bez odlaganja a najkasnije u roku od četnaest (14) dana od dana kada ste nam poslali Izjavu o odustanku od ugovora. Rok je ispoštovan ukoliko robu pošaljete pre isteka roka od četnaest (14) dana, u suprotnom gubite pravo na povraćaj svih plaćanja uključujući i troškove isporuke.
5. Povraćaj robe u zakonskom roku putem kurirske službe D Express je besplatan. Troškove povraćaja robe drugim putem snosi kupac. U obavezi ste da pokrijete trošak za umanjenje vrednosti robe koje nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

XII. Isključivanje prava na odustanak od ugovora

Kupac nema pravo na odustanak od ugovora ako je:

- predmet ugovora roba koja se nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;
- sklopio ugovor za isporuku robe koja je proizvedena prema posebnim zahtevima kupca ili jasno personalizovana;
- predmet ugovora isporuka robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- predmet ugovora isporuka novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim pretplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja.

XIII. Reklamacije i rešavanje sporova

NAZNAČENI KANALI ZA REŠAVANJE REKLAMACIJA

Na robu kupljenu na dm online shopu kupac ima pravo na izjavljivanje reklamacije prodavcu i to usmeno telefonom dm servisu za kupce na broj +381 11 2062-900, putem e-pošte info@dm.rs, ili slanjem reklamacije na sledeću adresu: dm drogerie markt d.o.o, Stopićeva ulica 8.

Prodavac će kupcu bez odlaganja putem mejla izdati potvrdu o prijemu reklamacije, i navesti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija prodavca.

Na sve reklamacije, primenjuju se dole navedene Opšte odredbe prodavca o načinu rešavanja reklamacije i Zakon o zaštiti potrošača.

Kupac u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti može vratiti proizvode putem kurirske službe D Express besplatno, ali vraćanje proizvoda nije obavezno. Izuzetno, imajući u vidu prirodu same reklamacije trgovac može zahtevati da kupac o trošku prodavca izvrši povraćaj reklamiranog proizvoda ukoliko je isto potrebno radi ispitivanja osnovanosti izjavljene reklamacije. Trgovac može, po potrebi i uzimajući okolnosti svakog konkretnog slučaja tražiti od kupca da mu dostavi fotografiju proizvoda koji je predmet reklamacije (npr. roba je uništena/oštećena u transportu, ili kontaminirana, ili druga neispravnost isporučene robe).

OPŠTE ODREDBE PRODAVCA O NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJE IZJAVLJENE OD STRANE KUPCA:

Kupac ima pravo da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava na saobraznost robe iz čl. 51 Zakona o zaštiti potrošača, zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka na robi, kao i radi ostvarivanja prava iz izdate garancije. Nakon isteka perioda odgovornosti za saobraznost, reklamacija se po osnovu izdate garancije mora uložiti direktno izdavaocu garancije.

Kupac može da izjavi reklamaciju usmeno telefonom, pisanim putem, ili elektronskim putem, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.). dm je dužan da kupcu bez odlaganja izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Ovlašćeno lice prodavca može da pregleda robu, odnosno proizvod koji je predmet reklamacije, izjašnjava se o podnetoj reklamaciji i daje predlog njegovog rešavanja. Kada ovlašćeno lice prodavca utvrdi da je zahtev-reklamacija blagovremen i opravdan, odnosno osnovan, o tome obaveštava kupca mejlom dostavljanjem potpunog odgovora ovlašćenog lica dm-a u roku od 8 dana od prijema reklamacije i daje predlog rešavanja reklamacije, u skladu sa traženim načinom rešavanja zahteva-reklamacije od strane kupca, prirodom nesaobraznosti i konkretnim okolnostima, sve u skladu sa zakonskim rokom za rešavanje reklamacije od 15 dana od podnošenja reklamacije, odnosno od 30 dana za tehničku robu (iz opravdanih razloga je moguće produžiti ovaj rok samo jedanput uz saglasnost kupca). Ukoliko se reklamacijom zahteva raskid Ugovora o prodaji na daljinu i povraćaj novca, a reklamaciju dm usvoji kao osnovanu, povraćaj novca se vrši u roku od 15 dana od podnošenja reklamacije, osim ukoliko nije potreban duži rok za vraćanje novca usled poštovanja bankarskih procedura za koje produženje roka dm ne snosi nikakvu odgovornost.

Ako ovlašćeno lice prodavca ne može da utvrdi opravdanost, odnosno osnovanost reklamacije i postupi po njemu, o podnetoj reklamaciji rešava Komisija, koju čine tri člana koje imenuje direktor prodavca. Komisija ima predsednika.

Ovlašćeno lice prodavca dostavlja Komisiji zahtev-reklamaciju i eventualno robu, odnosno proizvod koji je predmet reklamacije. Komisija se izjašnjava o podnetoj reklamaciji i daje predlog njenog rešavanja.

Kada Komisija utvrdi da je zahtev-reklamacija blagovremena i opravdana, odnosno osnovana, o tome obaveštava kupca mejlom dostavljanjem potpunog zahteva u koji je unet odgovor Komisije i predloženo rešavanje

reklamacije, u skladu sa traženim načinom rešavanja reklamacije od strane kupca, prirodom nesaobraznosti i konkretnim okolnostima i zakonskim rokom za rešavanje reklamacije. Komisija je ovlašćena da odbije **kao neopravdan, odnosno neosnovan zahtev-reklamaciju kupca, ako utvrdi da je nedostatak na robi, odnosno proizvodu nastao krivicom kupca, odnosno usled nepridržavanja uputstva za upotrebu, odnosno ako roba, odnosno proizvod nije korišćen i održavan u skladu sa deklaracijom na robi, odnosno proizvodu, odnosno da ne postoji nesaobraznost.**

dm je u svakom slučaju dužan da kupcu dostavi odgovor na izjavljenu reklamaciju u roku od 8 dana od prijema iste. Odgovor dm-a na reklamaciju kupca mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu kupca o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata.

dm je dužan da postupi u skladu sa svojom odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije ukoliko je dobio prethodnu saglasnost kupca. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada kupac primi odgovor prodavca sa predlogom za rešenje reklamacije i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje kupca na takav predlog. Kupac je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri (3) dana od dana prijema odgovora prodavca. Ukoliko se kupac u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom dm-a za rešavanje reklamacije. Nemogućnost kupca da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ovako funkcioniše povrat robe prilikom odustanka od ugovora:

1. Ulogujte se u svoj korisnički nalog. U odeljku 'Moje porudžbine' pronađite dokument Izjava o odustanku u PDF-u. Molimo Vas da koristite pripadajući dokument za povraćaj robe uz Vašu porudžbinu.
2. Popunite obrazac i navedite precizno koje proizvode vraćate i razlog povrata.
3. Zapakujte proizvode zajedno s Izjavom o odustanku i dobro zatvorite kutiju za slanje.
4. Kontaktirajte [dm servis za kupce](#) kako biste dogovorili povrat putem kurirske službe D-Express.
5. Kurirska služba D Express će preuzeti paket na Vašoj adresi i izdaće potvrdu o preuzimanju. Molimo Vas da sačuvate potvrdu o predaji paketa koju ste dobili jer je to dokaz o povratnom slanju pošiljke.

Ista pravila o povratu robe se primenjuju u slučaju kada kupac svojevolumno Źeli da vrati proizvod prodavcu u postupku njegove reklamacije, odnosno kada prodavac zahteva takvo vraćanje.

REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA VANSUDSKIM PUTEM

Pravila za vansudsko rešavanje sporova se odnose samo na sporove između prodavca i kupca koji je potrošač.

U slučaju da dm odbije reklamaciju kupca-potrošača, dm će pisanim putem obavestiti kupca o mogućnosti rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje ovih sporova. Odbijanjem reklamacije kupac stiče pravo da spor povodom reklamacije reši vansudskim putem pred nadležnim telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova čija je lista objavljena na sajtu Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija Republike Srbije („Ministarstvo“) <https://mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php>. Predlog za pokretanje vansudskog rešavanja spora kupac podnosi Ministarstvu, neposredno, preko pošte ili elektronskim putem. Prodavac je po zakonu dužan da učestvuje u ovom postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija aktiviralo je informatičku platformu za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, koja kupcima pruža mogućnost da na efikasan i brz način podnesu zahtev za rešavanje potrošačkog spora vansudskim putem. Za više informacija, molimo posetite <https://vansudsko.mtt.gov.rs/>.

XIV. Električni uređaji i stare baterije

Detaljnije informacije o odlaganju električnih uređaja i baterija pronaći ćete [ovde](#).

XV. Zaštita podataka o ličnosti

Molimo Vas da pročitate naša [Pravila o privatnosti](#).

XVI. Primenjivo pravo i sudska nadležnost

Važeće pravo koje se primenjuje na ove Uslove je pravo Republike Srbije uz isključenje Konvencije UN o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe kao i

kolizionog prava. Ugovorni jezik je srpski jezik. Ukoliko kupac ima svoje prebivalište ili boravište, odnosno sedište u Srbiji, za tužbu protiv njega sporazumno se utvrđuje nadležnost stvarno nadležnog suda u Beogradu. Za kupce sa prebivalištem ili boravištem u nekoj drugoj zemlji ugovara se nadležnost suda u Srbiji sa sedištem u Beogradu.

Februar 2025.