

UGOVOR O PRODAJI NA DALJINU

Zaključen između:

1. **Shopster d.o.o. Beograd**, sa sedištem na adresi Milutina Milankovića 11g, MB 21496600, PIB 111528079, koje zastupa direktor Ljiljana Ahmetović kao Prodavac

i

2. _____ (ime i prezime), _____ (adresa), _____ (grad), kao Kupac,

U daljem tekstu zajedno Ugovorne strane, a pojedinačno Ugovorna strana.

Član 1.

1.1. Ovim Ugovorom o prodaji na daljinu Prodavac prodaje, a Kupac kupuje Shopster proizvode (dalje: roba). Kupac se obavezuje da za robu koja je predmet ovog Ugovora isplati iznos Prodavcu shodno specifikaciji iz računa.

1.2. Prodavac je dužan da Kupcu preda robu tako da Kupac postane njen vlasnik, a Kupac je dužan da Prodavcu plati ugovorenu cenu i preuzme robu.

1.3. Kupac je odgovoran za štetu koja nastane propuštanjem da preuzme robu koju mu je poslao Prodavac u skladu sa ovim Ugovorom. Pod štetom se podrazumeva oštećenje na robi, kao i troškovi koje Prodavac ima zbog propuštanja Kupca da preuzme robu, kao što su: troškovi čuvanja, prepakivanja, vraćanja robe i slično.

1.4. Opštim uslovima koji su sastavni deo ovog ugovora su definisana prava i obaveze ugovornih strana, zakonska prava kupca kao potrošača, način plaćanja robe i isporuka, način i procedura rešavanja reklamacija i odustanka od ugovora kao i svi ostali elementi značajni za predmetni ugovorni odnos.

Član 2.

2.1. Kupac zaključenjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Prodavca upoznat o:

- osnovnim obeležjima robe (proizvoda) koju kupuje, o ceni, načinu plaćanja, trošku isporuke i svim ostalim troškovima koje Kupac kao potrošač može imati,
 - načinu i roku isporuke i načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza,
 - funkcionalnosti robe,
 - postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama, ukoliko postoje za predmetnu robu,
 - postojanju zakonske odgovornosti Prodavca zbog nesaobraznosti robe ugovoru,
 - načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima,
- kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti,
- dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova,
 - tehničkog servisa, odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe, ako je primenljivo.

Član 3.

3.1. Ugovor je zaključen posredstvom sredstava komunikacije, i to putem online trgovine u jednom originalnom primerku na osnovu koga je napravljeno 2 (dve) kopije, od kojih je jedna za Kupca, a druga za Prodavca.

Prodavac

Kupac

Prilog 1. Opšti uslovi

Ovim uslovima regulisani su uslovi kupoprodaje robe, prava i obaveze potrošača te ostala pitanja od značaja za funkcionisanje internet platforme i elektronske prodavnice Shoppster.rs (u daljem tekstu: Platforma) koja posluje u okviru privrednog društva Shoppster d.o.o. Beograd, sa registrovanim sedištem na adresi Milutina Milankovića 11g, 11000 Beograd, e-mail: podrska-rs@shoppster.com, kontakt telefon: +381 11 45 45 400, upisan u Registar privrednih subjekata dana 02.07.2019. godine rešenjem broj БД 63707/2019, matični broj: 21496600, PIB: 111528079, PDV broj: РЕГПДВ-659594, registrovana delatnost - trgovina na malo posredstvom pošte ili preko interneta (u daljem tekstu Shoppster). Ovi opšti uslovi predstavljaju i odredbe ugovora između Shoppster-a i svakog pojedinačnog potrošača koji naruči robu putem Platforme. [Ovde](#) možete pogledati odredbe ugovora u formi u kojoj ih možete sačuvati ili odštampati. Shoppster posluje u skladu sa važećim propisima Republike Srbije, a prvenstveno u skladu sa Zakonom o elektronskoj trgovini te Zakonom o zaštiti potrošača.

Registracijom za pristup Platformi, jednokratnim pristupom Platformi, klikom na polje „potvrdi narudžbinu”, te pristupom Platformi putem drugih kanala elektronske komunikacije (putem telefona), potrošač izjavljuje da je obavešten o sadržini Opštih uslova te prihvata njegove odredbe. Po kreiranju narudžbenice na sajtu www.shoppster.rs, potrošač će dobiti e-mail „Narudžbina kreirana” s obaveštenjem da je narudžbinu uspešno kreirao. Ovaj e-mail je samo potvrda da su ispunjeni svi preduslovi da narudžbenica bude dalje procesuirana od strane Shoppstera i njegovih dobavljača robe, i isti ne predstavlja zaključenje ugovora o prodaji robe. Nakon što Shoppster dobije potvrdu od dobavljača da sve artikle iz narudžbenice ima na lageru, i dobavljač spakuje pošiljku i otpremi je kurirskom službom, potrošač će dobiti e-mail s naslovom „Narudžbina poslata”, kojim se isti obaveštava da je njegova narudžbina potvrđena i preuzeta od strane kurirske službe. Tek nakon dostavljanja ovog e-maila od strane Shoppstera, smatra se da je zaključen ugovor o prodaji robe između potrošača i Shoppstera. Ugovor traje sve dok se ne ispune prava i obaveze ugovornih strana po osnovu ugovora. Robu mogu poručivati isključivo punoletna lica. Shoppster će uložiti razuman napor da obezbedi da roba koja je istaknuta na Platformi bude dostupna na stanju u dovoljnim količinama. Bez obzira na navedeno, Shoppster neće biti odgovoran prema potrošaču ukoliko se dogodi da određeni proizvod ne bude na zalihama u određenom trenutku. Shoppster pre svega radi po modelu dropshipping koji podrazumeva da se lager sa robom nalazi na skladištima njegovih dobavljača/proizvođača i da se odatle direktno isporučuje potrošačima. Upravo iz tog razloga Shoppster ne može da garantuje da robu ima na stanju u trenutku kreiranja narudžbine potrošača, već tek kada potrošač dobije e-mail da je narudžbina potvrđena i preuzeta. Za proizvode koji trenutno nisu dostupni, Shoppster ima posebnu oznaku pored samog proizvoda - “nema na stanju” kako bi potrošače na transparentan način obavestio da određeni proizvod trenutno nije dostupan. Tokom organizovanja različitih prodajnih podsticaja, Shoppster ima ograničene količine robe koja se prodaje po povoljnijim uslovima i s toga se može desiti da određena roba nestane sa lagera i pre isteka perioda trajanja prodajnog podsticaja jer se proda u većoj količini nego što je planirano i očekivano. U tom slučaju, Shoppster neće biti odgovoran potrošačima koji nisu uspeli da poruče predmetnu robu na vreme. Na Platformi se kao prodavac robe odnosno trgovac javljaju s jedne strane pravna lica koja sa Shoppsterom imaju zaključen ugovor o trgovinskom zastupanju (u daljem tekstu: Partneri), i s druge strane sam Shoppster. Kod opisa svakog artikla biće naznačeno da li je trgovac Shoppster ili neki od Partnera. U slučaju da je pored opisa proizvoda naznačen kao trgovac Partner, potrošač će ugovor o prodaji robe zaključiti sa Shoppster-om, te će izvršiti uplatu cene Shoppsteru ili ovlašćenom licu Shoppstera, s tim da će Shoppster u konkretnom slučaju postupati samo kao trgovinski zastupnik, u ime i za račun Partnera po osnovu zaključenog ugovora o trgovinskom zastupanju. Shoppster odnosno Partner kao trgovac je dužan da na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu, odnosno jediničnu cenu robe u skladu sa Zakonom o trgovini. Sve cene navedene na sajtu su finalne na dan naručivanja robe i u njih je uključen PDV. Sve cene će se realizovati u dinarima. Trgovac (Shoppster ili Partner u

zavisnosti od toga čija roba se kupuje) je dužan da za kupljenu robu ili uslugu potrošaču izda račun te se mora pridržavati istaknute cene i uslova prodaje. U cene nisu uračunati troškovi isporuke, koji će zavisiti od težine robe koja je poručena od strane potrošača. Potrošač će imati pravo da se pre zaključenja ugovora o prodaji robe sa Shoppsterom, saglasi sa iznosom troškova isporuke i svih drugih dodatnih troškova koje će snositi u vezi sa robom koju naručuje.

Osnovna obeležja robe i prodajna cena će biti istaknuti pored slike svakog artikla dok će se poslovno ime, matični broj, adresa sedišta, e-mail adresa i broj telefona trgovca nalaziti na stranici Partnera na Platformi. Shoppster nastoji da sve proizvode opiše što je tačnije moguće. Međutim, Shoppster ne garantuje da su svi navedeni podaci u vezi proizvoda niti slike 100% tačni, kompletni, pouzdani i bez grešaka. Potrošač može izjaviti reklamaciju ukoliko proizvod koji je kupio odstupa od podataka koji su navedeni na sajtu.

Takođe, budući da Shoppster ima veliki broj artikala u ponudi (oko 180.000 u svakom trenutku), ponekad se može desiti da istaknuta cena bude pogrešna usled ljudske greške, budući da se sve cene ručno unose u sistem. U tim situacijama će se primenjivati ispravna cena, a Shoppster će bez odlaganja obavestiti potrošača o novoj ceni, sa kojom se potrošač može složiti, a ukoliko potrošač odbije kupovinu po novoj ceni, porudžbina će biti otkazana.

(Ne)saobraznost

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) Shoppster ili Partner (u daljem tekstu zajednički označeni kao Trgovac) odgovara za nesaobraznost robe u periodu od 2 (dve) godine od datuma kupovine.

Trgovac će odgovarati za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

1. je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost znao;
2. se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
3. je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je Trgovac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio Trgovca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Trgovca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe. Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe Trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

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

1. nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
2. ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako Trgovac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
3. opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
4. otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Trgovca.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Trgovac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru. Smatraće se da je roba saobrazna ugovoru ukoliko:

- odgovara opisu koji je dao Trgovac;
- ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Trgovcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane Trgovca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno na ambalaži robe.

Reklamacije

Potrošač izjavljuje reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Sve reklamacije, bez obzira da li se radi o robi koju prodaje Shoppster ili Partner, se mogu izjaviti pozivanjem broja: [+381 11 45 45 400](tel:+381114545400) i odabirom opcije 3, putem e-mail adrese podrska-rs@shoppster.com ili preko kontakt forme na strani „Korisnička podrška” uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.). Ukoliko se reklamacija izjavljuje usled nedostataka u vezi sa robom čiji je trgovac Partner, Shoppster će, bez odlaganja reklamaciju proslediti Partneru na dalje postupanje. U tom slučaju Shoppster neće biti odgovoran za dalje postupanje Partnera po izjavljenoj reklamaciji.

Shoppster, odnosno Partneri, vode evidenciju primljenih reklamacija i čuvaju ih najmanje dve godine od datuma podnošenja.

Shoppster/Partner će potrošaču potvrditi prijem reklamacije i saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Shoppster/Partner će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije odgovoriti potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Smatraće se da je reklamacija primljena I zakonski rokovi će teći od trenutka kada roba, u vezi koje se reklamacija izjavljuje, stigne na adresu koju je Shoppster/Partner naveo u e-mailu potvrde prijema reklamacije, budući da je tek tada Shoppster/Partner u mogućnosti da utvrdi osnovanost reklamacije. Odgovor Shoppstera/Partnera na reklamaciju potrošača će sadržati odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije, s tim da se ovaj rok prekida kada potrošač primi odgovor prodavca i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca u roku od 3 dana od dana prijema odgovora prodavca, a ukoliko se ne izjasni, smatraće se da nije

saglasan sa predlogom prodavca. Navedeni rokovi neće teći sve do trenutka dok se potrošač ne saglasi sa načinom rešavanja reklamacije prodavca.

Ukoliko Shoppster ili Partner iz objektivnih razloga nisu u mogućnosti da udovolje zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužni su da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obaveste potrošača i navedu rok u kome će je rešiti, kao i da dobiju njegovu saglasnost, što su u obavezi da evidentiraju u evidenciji primljenih reklamacija.

Ako se reklamacija ne prihvata (npr. slučajevi fizičkog oštećenja ne spadaju u nesaobraznost), potrošač snosi troškove slanja robe i troškove dijagnostike kvara prema cenovniku ovlašćenog servisa.

Ukoliko Shoppster odbije reklamaciju, potrošač ima pravo pokrene postupak vansudskog rešavanja spora pred nadležnim telom sa spiska koji se nalazi na sledecem [linku](#).

Pravo na reklamaciju potrošač gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja robom i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu, kao i u slučaju da su vršene bilo kakve popravke ili pokušaji popravki od strane neovlašćenih lica.

Shoppster je u ugovornom odnosu sa poštanskim operaterom D EXPRESS DOO BEOGRAD, preko kog potrošač može da pošalje robu o trošku Shoppstera u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti.

Ukoliko se reklamacija rešava povratom uplaćenog novčanog iznosa, isti će zavisi od načina plaćanja:

- ukoliko je narudžbina plaćena platnom karticom, povrat novca će se izvršiti refundacijom sredstava na karticu;
- ukoliko je narudžbina plaćena na bilo koji drugi način (pouzeće, e-banking, uplatnica) novčana sredstva će biti uplaćena isključivo na tekući račun kupca pa je neophodno da potrošač Shoppster-u dostavi broj tekućeg računa.

Ukoliko je potrošaču stigla oštećena pošiljka, isti je dužan da najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema proizvoda prijavi sva oštećenja, nedostajanje nekih delova ili neispravnost proizvoda. Potrošač je dužan da primljenu robu proveriti po preuzimanju od kurira. Ukoliko na ambalaži ima vidnih tragova oštećenja, potrošač ne treba takvu pošiljku da primi.

Garancija

Garancija je izjava proizvođača kojom se potrošaču garantuju veća prava od onih propisanih Zakonom. Dokumentacija za ostvarivanje prava po osnovu garancije se obično nalazi u originalnom pakovanju proizvoda. Za uređaje za koje proizvođač ne nudi posebne pogodnosti, Shoppster ili Partner nisu u obavezi da izdaju garantni list. Budući da Shoppster nije izdavalac garancije, nažalost ne može da utiče i nije odgovoran za kompleksnost dobijanja garancije koju određuje proizvođač.

Pravo na odustanak od ugovora

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, u roku od 14 dana od dana kada roba dospe u njegovu državinu, odnosno državinu trećeg lica koje je odredio potrošač, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim direktnih troškova vraćanja robe. Direktno troškove povraćaja robe kao i troškove vraćanja robe, ako se roba,

zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom snosi isključivo potrošač. Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje potrošač odredi. Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo dospeo u državinu potrošačaili trećeg lica koje je odredio potrošač.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora koji obrazac može preuzeti [ovde](#) ili na drugi nedvosmislen način. Shoppster je dužan da o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti potrošača u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa. Shoppster je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Shoppster može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu na adresu o kojoj ga je Shoppster obavestio u zavisnosti od toga šta nastupa prvo. Potrošač je dužan da vrati robu Shoppsteru, Partneru ili licu ovlašćenom od strane Shoppstera, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja 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.

Proizvod koji se vraća mora biti u originalnoj ambalaži i bez vidljivih tragova korišćenja sa svom pratećom dokumentacijom I delovima, u suprotnom potrošač nema pravo na odustanak od ugovora.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

- Isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
- isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja (na primer kod isporuke hrane i pića kao i svih ostalih proizvoda koji su podložni pogoršanju kvaliteta ili imaju kratak rok važenja);
- isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke (na primer kod isporuke hrane, pića, kozmetičkih proizvoda, suplemenata, donjeg veša i sličnih proizvoda čiji higijenski uslovi bi bili pogoršani nakon isporuke potrošaču);
- Isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;
- isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke.

Zaštita autorskog i srodnih prava i drugih prava intelektualne svojine

Shoppster d.o.o. Beograd ima isključiva autorska prava na platformi Shoppster.rs, kao i na pojedinim elementima koji ih čine, kao što su tekst, vizuelni i audio elementi, vizuelni identitet, podaci i baze podataka, programski kod i drugi elementi. Iskorišćavanje pomenutih predmeta autorskog prava, bez izričite prethodne pisane saglasnosti Shoppster d.o.o. Beograd, smatraće se povredom autorskog prava, te će Shoppster d.o.o. Beograd u tom slučaju biti ovlašćen da iskoristi sva dostupna pravna sredstva kako bi to svoje pravo iskoristio.

Platforma Shoppster.rs sadrži i elemente na kojima se nalaze i isključiva autorska i druga prava iz oblasti intelektualne svojine drugih lica. Druga lica imaju isključivu odgovornost za sadržaj na navedenim elementima, bez obzira na to što se takav sadržaj nalazi na platformi Shoppster.rs. Ukoliko sam potrošač bude na Platformi ostavio svoj komentar, ocenu robe ili usluge kao I fotografiju, prihvatanjem ovih Opštih uslova se saglašava sa korišćenjem takvog komentara, ocene ili fotografije od strane Shoppstera u marketinške svrhe.

Način plaćanja

Potrošači mogu proizvode koje naruče na Platformi da plate na sledeće načine: **1. Platnom karticom** (Visa, MasterCard, Maestro, Dina) – ukoliko je potrošač izabrao ovaj način plaćanja, biće preusmeren na sajt pružaoca platnih usluga. Na sajtu pružaoca platnih usluga potrošač će izvršiti unos podataka sa platne kartice. Ukoliko je transakcija uspešno obavljena potrošač će biti vraćen na sajt Shopstera sa obaveštenjem da je rezervacija sredstava uspešno obavljena. Nakon isporuke rezervisana sredstva će biti skinuta sa kartice. Ukoliko transakcija iz nekog razloga ne bude obavljena, potrošač će takođe biti vraćen na Platformu sa obaveštenjem o neuspešnoj transakciji. Tada će biti u mogućnosti da ponovo pokuša ili izabere drugi način plaćanja. Iz sigurnosnih razloga, podaci o platnoj kartici potrošača su vidljivi samo pružaocu platnih usluga kao procesoru kartica, pa se kompletan proces naplate obavlja na stranicama pružaoca platnih usluga. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni Shopsteru. Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi.

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Iznos za koji će biti zadužena platna kartica kupaca biće izražen u kupčevoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji Shopster-u u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na sajtu Shopster.rs.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Shopster je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Shopster-a obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice. Dodatne informacije o povraćaju možete pronaći na [reklamacije-i-povrati](#).

Internet stranica Shopster-a, kao i prenos podataka zaštićeni su tehnički, odnosno elektronski. Shopster koristi adekvatna tehnološka i organizaciona sredstva za zaštitu prenosa i čuvanja ličnih podataka i plaćanja, te ima zaključen ugovor sa izvođačem sa ciljem izvršavanja usluga plaćanja putem interneta. Unos i prenos ličnih podataka i podataka o broju kreditne kartice zaštićen je SSL protokolom. Autorizacija i naplata kreditnih kartica radi se korišćenjem sistema WSPay za autorizaciju i naplatu kartica u realnom vremenu u skladu sa PCI DSS standardima.

2. Pouzećem – Celokupan iznos narudžbine plaća se prilikom preuzimanja pošiljke od strane potrošača. Plaćanje se vrši gotovinski ili platnim karticama kod kurira. Ukoliko je potrošač odabrao da porudžbinu plati gotovinom, isti je u obavezi da pripremi novčani iznos za plaćanje.

3. Uplatom na račun (e-banking ili uplatnicom na šalteru) Nakon što se okonča proces kupovine, potrošaču će na e-mail adresu biti poslate detaljne instrukcije za plaćanje. Uplatu će dalje izvršiti preko svog e-banking naloga ili na šalteru banke/pošte. Ukoliko potrošač ne izvrši uplatu u roku od 7 dana, njegova narudžbina će biti automatski stornirana.

4. Putem Raiffeisen web kredita - Svi građani imaju pravo na podizanje web kredita u vrednosti od 8.000,00 do 400.000,00 dinara. Rata kredita ostaje u identičnom iznosu u celom intervalu otplate, sa fiksnom i nepromenljivom kamatnom stopom. Potrošač bira broj rata koji mu najviše odgovara (od 3 do maksimalno 23 rate). Otplata kredita pre vremena je bez naknade. Uslov za kredit je da potrošač bude u radnom odnosu minimum 6 meseci kod istog poslodavca ili da je penzioner, sa mećenim primanjima većim od 14.000 RSD. Dozvoljena starosna granica za podizanje i otplatu kredita je od 22 do 68 navršenih godina života. Ukoliko potrošač želi da podigne kredit veći od 60.000,00 dinara, neophodno je da priloži 3 poslednja mesečna izvoda sa tekućeg računa na koji prima platu u e-

formi. Uspešno apliciranje za WEB kredit biće isključivo ukoliko potrošač dostavi skenirane izvode, platne listiće i ostala potrebna dokumenta koja banka zahteva. Kredit će se odobravati na celokupan iznos kupoprodajne cene poručene robe I troškova isporuke. U slučaju delimičnog otkazivanja narudžbine, potrošač će sa bankom dogovarati novi anuitetni plan. U slučaju potpunog otkazivanja narudžbine iz bilo kog razloga ili odustanka od ugovora u zakonskom roku od 14 dana, potrošač je dužan da kontaktira banku i dogovori gašenje predmetnog kredita. Više detalja se može saznati na sledećem [linku](#).

Dostava

Cena dostave je uračunata u ukupan iznos za plaćanje. Tačna cena dostave prikazana je na ekranima „Dostava“, „Plaćanje“ i „Pregled narudžbine“ u delu ekrana „Pregled narudžbine“ pod stavkom „Dostava“. Prilikom preuzimanja pošiljke, potrošač nema dodatnih troškova. Isporuka za sve narudžbine se naplaćuje prema sledećem cenovniku:

Kilaža (kg)	Cena dostave (RSD)
do 2	199
2,01 - 10	399
10,01 - 30	599
30,01 - 75	1.099
75,1 - 100	1.499
101 - 150	2.199
151 - 200	2.999
201 - 250	3.499
251 - 300	4.499
preko 300	5.999

**Istaknute cene su sa PDV-om*

Dostavu pošiljaka vrši kurirska služba D Express sa kojom Shoppster ima zaključen ugovor. Obavezni smo da isporučimo robu u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu s tim da je očekivani rok isporuke, odnosno rok u kom će u najvećem broju slučajeva roba stići, 3-5 radnih dana. U slučaju konsolidacije više pošiljaka u jednu, ovaj očekivani rok isporuke je 5-7 radnih dana. Ukoliko potrošač narudžbinu plaća putem e-banking-a i uplatnice ovaj rok se računa od trenutka kada Shoppster evidentira uplatu potrošača. Ukoliko se cena plaća pouzecom i platnom karticom, rok za isporuku se računa od trenutka kreiranja narudžbine. Potrošač ima mogućnost da proveri status pošiljke iz odeljka „Moj nalog“. Isporuka manjih pošiljaka se vrši i putem paketomata, u kojima kupci mogu preuzeti pošiljke u roku od 48h od momenta prijema obaveštenja od kurirske službe putem Viber/sms-a.

Na dan kada kurirska služba preuzme pošiljku potrošača, on će dobiti e-mail obaveštenja da je pošiljka preuzeta. Isporuka se vrši svakog radnog dana između 8-17h. Na dan isporuke potrošač će dobiti viber/sms obaveštenje kako bi znao kada da očekuje isporuku.

Dostavu gabaritnih pošiljki (npr bela tehnika) vrše dva izvršioca kako bi se smanjila mogućnost oštećenja.

Usluga isporuke obuhvata: unošenje preko praga, bez obzira na kom se spratu stan nalazi, otpakivanje uređaja i omogućavanje provere fizičkog stanja pošiljke, a po želji potrošača i odnošenje ambalaže.

Usluga ne obuhvata: postavljanje uređaja, priključivanje na električnu mrežu, skidanje blokade kod mašina za veš, montiranje bojlera, montiranje šporeta na čvrsto gorivo, iznošenje starog uređaja i slično.

Ukoliko potrošač pravi narudžbinu sa više artikala, postoji mogućnost da se ne šalju svi artikli iz istog magacina pa će ovakva narudžbina biti automatski podeljena u više isporuka. Ukoliko potrošač ipak želi da mu svi naručeni artikli budu dostavljeni u jednoj pošiljci, prilikom kreiranja narudžbine mora izabrati opciju „Spoji pošiljke“. Ova opcija međutim neće biti uvek dostupna budući da postoje proizvodi koje nije moguće konsolidovati. Ukoliko narudžbina potrošača sadrži više različitih proizvoda, moguće je da će svi proizvodi biti isporučeni u različitim

pošiljkama. Za svaku pojedinačnu pošiljku se posebno obračunavaju troškovi dostave. Ukoliko se neki artikal sastoji od više delova, Shoppster i kurirska služba koja isporučuje artikal neće vršiti montažu proizvoda.

Rešavanje sporova

Ugovorne strane su saglasne da se odredbe ovih Opštih uslova imaju tumačiti na način koji doprinosi izvršenju ugovornih obaveza na obostranu korist.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne nesporazume koji nastanu tokom trajanja ugovornog odnosa pokušaju da reše mirnim putem ili pred telom za vansudsko rešavanje sporova sa spiska koji se može pogledati [ovde](#). Trgovac je po zakonu dužan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Važenje i izmene opštih uslova

Shoppster zadržava pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja i u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Shoppster se obavezuje da potrošača na pogodan način obavesti o izmenama ovih Opštih uslova.

Zabrana zloupotrebe sajta

Korisnicima Platforme nije dozvoljeno:

- ometanje i/ili onemogućavanje bilo koje funkcije povezane sa sigurnošću na Platformi ili funkcije koja sprečava ili ograničava upotrebu ili kopiranje dostupnog sadržaja;
- objavljivanje i/ili prenošenje na Platformu svakog materijala koji je preteći, klevetnički, nepristojan, uvredljiv, pornografski ili zlostavljački, kao i materijala kojim se može inicirati rasna mržnja;
- davanje netačne informacije koja se tiče podataka o ličnosti odnosno korišćenje tuđih podataka o ličnosti bez saglasnosti osobe čiji podaci se koriste;
- lažno predstavljanje da se istupa u ime trećeg lica, firme ili organizacije;
- bavljenje bilo kojim nezakonitim ili protivpravnim ponašanjem koristeći Platformu;
- modifikovanje, ometanje, presretanje ili hakovanje Platforme u cilju njenog onesposobljavanja;
- korišćenje specijalizovanih programa radi preuzimanja sadržaja sa Platforme;
- preuzimanje materijala sa stranice i korišćenje u druge svrhe.

Ukoliko se prekrši bilo koji od navedenih Uslova Shoppster korisnika može onemogućiti da koristi ovaj internet sajt na stalnom ili privremenom nivou. Takođe, Shoppster može preduzeti i druge mere, uključujući, ali ne ograničavajući se na to da prijavi korisnika nadležnim organima.