

**DOBRILA ODALOVIĆ PR VETERINARSKA AMBULANTA FAMILY VET NOVI SAD
21000 NOVI SAD**

Ul. Lilike Bem br:1

MB:63836443 I PIB:108976313

Šifra delatnosti:75 00 veterinarska delatnost

Mail:care@pet-sub.com

Broj telefona:021/443137

UPUTSTVO ZA POSTUPANJE PRILIKOM RASKIDANJA UGOVORA NA DALJINU

Informacije za Kupca/Korisnika Web portala PET-SUBS.COM

Shodno odredbama sadržanim u Zakonu o zaštiti potrošača (*"Sl. glasnik RS", br. 88/2021*) (u daljem tekstu: *Zakon*) kupovina preko Web portala **PET-SUBS.COM** smatra se prodajom na daljinu.

U slučaju prodaje na daljinu Zakon ustanovljava pravo Kupca da odustane od ugovora (kupovine) u roku od 14 dana od dana kada je primio robu. Kada je Kupac jednom istom porudžbenicom poručio više vrsta robe koje se isporučuju zasebno, rok za odustanak od ugovora počinje da teče kada Kupac ili drugo lice koje on odredi zaprimi poslednju vrstu robe. Kada je Ugovor zaključen na daljinu zaključen na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe rok za odustanak počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe Kupcu ili drugom licu koje ono odredi.

Kada se radi o Ugovoru zaključenom na daljinu koji predstavlja ugovor o pružanju usluga rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana zaključenja ugovora između Korisnika Web portala i Family vet PR.

Prilikom odustanka Kupac ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje od kupovine. Odustanak od kupovine se može desiti zato što kupljeni proizvod ne odgovara karakteristikama i opisu na sajtu, ako je neispravan, ako nije ispunio očekivanja Kupca u pogledu funkcionalnosti ili iz bilo kog razloga bitnog za Kupca.

Vraćanje robe

Odustanak od kupovine Kupac počinje popunjavanjem **Izjave o odustanku od ugovora** koji se svakom Kupcu dostavlja u pisanom obliku prilikom zaključenja ugovora, najkasnije prilikom isporuke robe i koji je Kupcu dostupan na Web portal PET-SUBS.COM

Podaci koje Kupac unosi u obrazac su:

- podaci o samom Kupcu (ime i prezime, adresa, broj telefona, e mail adresa);
- podaci o kupovini (datum zaključenja ugovora/porudžbenice, datum isporuke robe, datum slanja obrasca za odustanak, broj fiskalnog isečka, naziv robe koju vraća);
- razlozi za odustanak-Kupac ne mora da navede razlog za odustanak;
- Prodavac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je Kupac koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se Kupac nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da Kupac zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove. Kupac je dužan da navede broj bankovog računa i naziv banke;

U obrazac se unose još i podaci koji se odnose na sam ugovor, datum zaključenja, datum isporuke robe Kupcu, datum slanja ovog obrasca, broj fiskalnog isečka, naziv robe.

Kupac šalje popunjen obrazac Izjave o odustanku od ugovora na e mail adresu: **care@pet-sub.com**, eventualno poštanskim putem na adresu sedišta Prodavca, a osoba zadužena za prijem obrasca će poslati potvrdu o prijemu obrasca na isti način na koji je zaprimila obrazac.

Obeveze Kupca shodno članu 35 Zakona:

- Kupac je dužan da Prodavcu vrati robu u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak;
- obaveza Kupca u slučaju da odustane od ugovora zaključenog na daljinu koji se odnosi na pružanje usluga je da plati Prodavcu mesečnu pretplatu za mesec u kome je uputio Izjavu Prodavcu.
- Kupac snosi troškove vraćanja robe (robu vraća o svom trošku);
- Kupac je isključivo odgovoran za umanjenju vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robe na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovila priroda, karakteristike i funkcionalnost robe;

Postupanje Prodavca u skladu sa članom 34 Zakona:

- Obaveza Prodavca ukoliko Kupac odustane od ugovora zaključenog na daljinu da izvrši povraćaj uplata koje je primio od Kupca koji uključuju i troškove isporuke u roku od 14 dana od dana kada je primio Izjavu o odustanku;
- Prodavac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća;

Vraćena roba mora da sadrži sve elemente koje je Kupac preuzeo prilikom isporuke:

Sam proizvod, pripadajuće delove, delove iz kompleta (ako se uz robu dobijaju i dodatni delovi), kompletnu dokumentaciju, uputstva, originalno pakovanje, transportne elemente koji služe za zaštitu i sve ostale elemente pakovanja i robe.

Roba mora biti bez fizičkih oštećenja, očišćena od tragova korišćenja i uredno spakovana kao prilikom isporuke Kupcu. Prodavac ne snosi odgovornost za oštećenje robe koja su nastala nestručnim i nenamenskim korišćenjem robe i u tom slučaju Kupac će biti u obavezi da nadoknadi nastalu štetu.

Kupac robu može vratiti kurirskom službom ili lično u sedištu Family Vet PR. Osetljivu i lako lomljivu robu Kupac mora osigurati od oštećenja.

Po prijemu robe koja je vraćena Prodavac će izvršiti detalji pregled iste i utvrditi da li je vraćena roba ispravna. U slučaju da je roba vraćena ispravna, Prodavac će Kupcu vratiti novac. U slučaju da vraćena roba neispravna ili oštećena Prodavac će o istom obavestiti Kupca i pristupiće rešavanju problema.