

OPŠTE ODREDBE I USLOVI KUPOVINE I KORIŠĆENJA

1. UVOD

Ovim dokumentom (zajedno sa dokumentima ovde pomenutim) utvrđuju se opšte odredbe i uslovi koji regulišu upotrebu ove internet stranice (www.BERSHKA.com/rs) i kupovinu proizvoda na njoj (u daljem tekstu „Uslovi“).

Podstičemo vas da pažljivo pročitate Uslove i našu Politiku o privatnosti i kolačićima (u daljem tekstu „Politika o privatnosti i kolačićima“) pre upotrebe ove internet stranice. Kada koristite ovu internet stranicu ili podnosite narudžbinu putem nje, obavezujete se ovim Uslovima i našom Politikom o privatnosti i kolačićima. Ako se ne slažete sa Uslovima i sa Politikom o privatnosti i kolačićima, nemojte koristiti ovu internet stranicu.

Ovi Uslovi mogu biti izmenjeni. Vaša je odgovornost da ih povremeno čitate, jer će se primenjivati Uslovi koji su važeći u trenutku korišćenja internet stranice ili zaključenja odgovarajućeg Ugovora (kako je dalje definisano).

Ako imate bilo kakvih pitanja u vezi sa Uslovima ili Politikom o privatnosti i kolačićima, možete kontaktirati sa nama putem obrasca za kontakt.

Ugovor (kako je definisano u nastavku) se može zaključiti, po vašem izboru, na bilo kojem od jezika na kojima su Uslovi dostupni na ovoj internet stranici.

2. PODACI O NAMA

Prodaja robe putem ove internet stranice vrši se pod imenom brenda BERSHKA od strane ITX RS DOO BEOGRAD, kompanije iz Srbije sa sedištem na adresi GTC 41, Milutina Milankovića 9đ, zgrada „C“ VI sprat, 11070, Beograd, Srbija, broj telefona: (011) 202 3405, sa adresom e-pošte contact_rs@bershka.com i poreskim identifikacionim brojem 103882837.

3. PODACI O VAMA I VAŠE POSETE OVOJ INTERNET STRANICI

Informacije ili lični podaci koje nam dostavite biće obrađeni u skladu sa Politikom o privatnosti i kolačićima. Kada koristite ovu internet stranicu, pristajete na obradu informacija i podataka i izjavljujete da su sve pružene informacije i podaci tačni i da odgovaraju realnim uslovima.

4. KORIŠĆENJE NAŠE INTERNET STRANICE

Kada koristite ovu internet stranicu i putem nje podnosite narudžbine, pristajete da:

- i. koristite ovu internet stranicu samo za upite i pravno valjane narudžbine.
- ii. nećete plasirati bilo kakve lažne ili neistinite narudžbine. Ako se opravdano može smatrati da je podnesena narudžbina ove vrste, imaćemo ovlašćenje da istu otkazemo i obavestimo nadležne organe.

iii. date nam istinito i tačno svoju adresu e-pošte, poštansku adresu i/ili druge podatke za kontakt. Takođe ste saglasni da ove podatke možemo koristiti da bismo, po potrebi, kontaktirali sa vama u vezi sa vašom narudžbinom (pogledajte našu Politiku o privatnosti i kolačićima).

Ako nam ne obezbedite sve potrebne informacije, nećete moći da podnesete narudžbinu.

Kada naručujete preko ove internet stranice, izjavljujete da ste stariji od 18 godina i da zakonski ispunjavate uslove za sklapanje obavezujućih ugovora.

5. DOSTUPNOST USLUGE

Usluga dostave artikala ponuđenih na ovoj internet stranici dostupna je samo u Srbiji.

6. FORMALIZACIJA UGOVORA

Informacije navedene u Uslovima i podaci sadržani na ovoj internet stranici ne predstavljaju ponudu za prodaju, već poziv za davanje ponude. Između nas i vas neće postojati nikakav ugovor u vezi sa bilo kojim proizvodom dok vaša narudžbina izričito ne bude prihvaćena s naše strane (bez obzira na to da li je saldo na vašem računu umanjen za određeni iznos novčanih sredstava ili ne). Ako ne prihvatimo vašu ponudu a sredstva su već uzeta, iznos će vam u celosti biti vraćen.

Da biste podneli narudžbinu, morate da sledite postupak kupovine na mreži i kliknete na „Odobri plaćanje“. Nakon toga, od nas ćete dobiti e-poruku kojom potvrđujemo da smo primili vašu narudžbinu („Potvrda narudžbine“). Sve narudžbine podležu prihvatanju s naše strane. E-poštom ćete biti obavješteni da je narudžbina u fazi prihvatanja i slanja („Potvrda slanja“). Ovi Uslovi predstavljaju pisani sporazum između nas. Potvrda slanja biće priložena i elektronska priznanica sa podacima vaše narudžbine („elektronska priznanica“).

Ugovor o kupovini proizvoda između nas formiraće se tek kada vam pošaljemo Potvrdu slanja. Pored vaše narudžbe i naše Potvrde slanja, ugovor o kupovini proizvoda između nas uključuje i ove Uslove.

Ugovor će se odnositi samo na one proizvode čiju smo isporuku potvrdili u Potvrdi slanja. Nećemo biti u obavezi da isporučujemo bilo koje druge proizvode koji su mogli biti deo vaše narudžbine sve dok slanje takvih proizvoda ne bude potvrđeno u posebnoj Potvrdi slanja.

Potvrda narudžbine i Potvrda slanja su vam poslate na vašu adresu e-pošte; ovi Uslovi su vam dostupni na internet lokaciji i/ili je pristup istima dostupan u Potvrdi slanja. Dokument se čuva i može vam biti dostupan.

7. TEHNIČKA SREDSTVA ZA ISPRAVLJANJE GREŠAKA

U slučaju da otkrijete da je došlo do greške prilikom unošenja vaših ličnih podataka tokom registracije kao korisnika ove internet stranice, možete ih izmeniti u odeljku „Moj nalog“.

U svakom slučaju, moći ćete da ispravite greške povezane sa ličnim podacima datim tokom procesa kupovine kontaktiranjem sa korisničkom službom putem adrese e-pošte contact_rs@bershka.com, kao i ostvarivanjem prava na ispravku predviđenu u našoj Politici o privatnosti i kolačićima. Ova internet stranica prikazuje okvire za potvrdu u različitim odeljcima procesa kupovine koji ne dozvoljavaju da se narudžbina nastavi ako podaci u tim odeljcima nisu tačno navedeni. Takođe, ova

internet stranica nudi podatke o svim artiklima koje ste dodali u korpu za kupovinu tokom procesa kupovine, tako da pre plaćanja možete da izmenite podatke iz narudžbine.

Ako utvrdite grešku u svojoj narudžbini nakon završetka postupka plaćanja, odmah treba da kontaktirate sa našom korisničkom službom na prethodno navedenu adresu e-pošte da biste ispravili grešku.

8. DOSTUPNOST PROIZVODA

Sve narudžbe proizvoda zavise od dostupnosti. U tom smislu, ako postoje poteškoće u vezi sa isporukom proizvoda ili ako više nema proizvoda na zalihama, zadržavamo pravo da vam pružimo informacije o zamenskim proizvodima istog ili višeg kvaliteta i vrednosti koje možete naručiti. Ako ne želite da naručite zamenske proizvode, nadoknadićemo vam iznos koji ste eventualno platili.

8.A PERSONALIZOVANI PROIZVODI

Platforme vam daju mogućnost da prilagodite/personalizujete neke od proizvoda tako što ćete uključiti tekstualne poruke i znakove, koje možete izabrati iz opcija koje su vam dostupne za svaki proizvod. Oni proizvodi koji su podobni za prilagođavanje će biti označeni kao takvi. Više informacija o ovoj opciji možete naći u Vodiču za kupovinu. Treba da budete svesni da, zbog tehničkih ili drugih razloga van naše kontrole, stvarne boje, teksture i veličine mogu da se razlikuju od onih prikazanih na vašem ekranu. Takođe, treba da imate na umu da zbog toga što se radi o personalizovanim odevnim predmetima, ove proizvode neće biti moguće vratiti ili zameniti. Garantujete da ste ovlašćeni da koristite tekstove i druge elemente koji su deo prilagođavanja proizvoda. Iako zadržavamo pravo da odbijemo vaše prilagođavanje ili da otkazemo porudžbine za personalizovane proizvode zbog kršenja ovih uslova, vi ćete biti isključivo odgovorni za prilagođavanje koje tražite. Možemo odbiti vašu personalizaciju ili otkazati porudžbine za personalizovane proizvode u slučaju da otkrijemo da se prilagođavanje sastoji od, ili uključuje, neprikladne elemente, koji su u vlasništvu trećih lica ili su na drugi način nezakoniti. Ne preuzimamo obavezu da proveravamo, niti preuzimamo odgovornost za tekstove ili druge elemente koji su deo personalizacije koju kreiraju korisnici ove usluge. Ne garantujemo zakonitost takvih tekstova, ili drugih elemenata, i, shodno tome, ne preuzimamo nikakvu odgovornost za štetu i/ili gubitke koji mogu nastati za bilo kog korisnika i/ili bilo koje treće lice – kao i da li su u pitanju privatni ili javni entiteti– a koji proizilaze direktno ili indirektno iz upotrebe personalizacije ili koji održavaju bilo koju vrstu odnosa sa navedenom personalizacijom i/ili takvim proizvodima.

9. ODBIJANJE OBRADJE NARUDŽBINE

Zadržavamo pravo da u bilo kom trenutku uklonimo bilo koji proizvod sa ove internet stranice i uklonimo ili izmenimo bilo koji materijal ili sadržaj sa iste. Iako ćemo uvek učiniti sve što je moguće da bismo obradili sve narudžbine, moguće je da dođe do izuzetnih okolnosti koje će nas primorati da odbijemo obradu narudžbine nakon što smo poslali Potvrdu narudžbine. Zadržavamo pravo da to učinimo u bilo kom trenutku.

Nećemo biti odgovorni ni vama ni bilo kojoj trećoj strani za uklanjanje bilo kog proizvoda sa ove internet stranice, niti za uklanjanje ili modifikovanje bilo kog materijala ili sadržaja sa internet stranice ili za neizvršenje obrade naloga nakon što pošaljemo Potvrdu narudžbine.

10. ISPORUKA

Podložno Klauzuli 8 iznad u vezi s raspoloživošću proizvoda i osim u slučaju vanrednih okolnosti, nastojaćemo da pošaljemo porudžbinu koja sadrži proizvod(e) koji su navedeni u svakoj Potvrdi slanja pre datuma koji je naveden na Potvrdi slanja o kojoj se radi ili, ako u Potvrdi slanja nije naveden datum isporuke, u roku od najviše 30 dana od datuma Potvrde slanja.

Ipak, može doći do kašnjenja iz razloga kao što su pojava nepredviđenih okolnosti ili zona isporuke.

Ako iz bilo kog razloga ne postupimo u skladu sa datumom isporuke, obavestićemo vas o toj situaciji i daćemo vam mogućnost da nastavite sa kupovinom, utvrdivši novi datum isporuke, ili otkazete narudžbinu uz potpunu nadoknadu plaćenog iznosa. U svakom slučaju imajte na umu da ne vršimo kućnu dostavu subotom, nedeljom ni praznicima.

U svrhu ovih Uslova, podrazumeva se da je „isporuka“ izvršena ili je narudžbina „isporučena“ čim vi ili treća strana koju ste naveli budete imali robu u fizičkom posedu, što će biti dokazano potpisivanjem prijemnice narudžbine na adresu koju ste naznačili.

11. NEMOGUĆNOST ISPORUKE

Ako bude nemoguće da isporučimo vašu narudžbinu, pokušaćemo da pronađemo sigurno mesto da je ostavimo. Ako ne nađemo sigurno mesto, vaša narudžbina će biti vraćena u naše skladište.

Takođe ćemo ostaviti belešku u kojoj ćemo objasniti gde se nalazi vaša narudžbina i šta treba da se učini za ponovnu isporuku. Ako u dogovoreno vreme ne budete na mestu isporuke, kontaktirajte sa nama kako bismo organizovali dostavu drugog dana.

Ako nakon 30 dana od dana kada vaša narudžbina postane dostupna za isporuku, narudžbina ne može biti isporučena iz razloga koji se ne mogu pripisati nama, pretpostavićemo da želite da otkazete ugovor i isti će biti raskinut. Kao rezultat raskida Ugovora, mi ćemo vam vratiti sve uplate primljene od vas, uključujući troškove isporuke (osim svih dodatnih troškova koji proizilaze iz vašeg izbora bilo kog načina isporuke koji nije uobičajeni način isporuke koji nudimo) bez ikakvog neopravdanog odlaganja, u svakom slučaju, u roku od 14 dana od dana raskida ovog Ugovora.

Imajte na umu da dodatni troškovi mogu biti posledica transporta nastalog po osnovu raskida Ugovora i imaćemo pravo da ih prenesemo na vas.

12. EKSPRESNO PLAĆANJE

Funkcija ekspresnog plaćanja (u daljem tekstu „Ekspresno plaćanje“) olakšava vam kupovinu na ovoj internet lokaciji, jer ne morate za svaku kupovinu da unosite podatke o pošiljci, računu i plaćanju. Ekspresno plaćanje je dostupno u odeljku „Kesa za kupovinu“.

Da biste koristili Ekspresno plaćanje, moraćete da sačuvate podatke o kartici. To možete učiniti prilikom plaćanja bilo kojom karticom koju je prihvatila ova internet stranica klikom na opciju „Sačuvaj podatke o mojoj kartici“. To će rezultirati čuvanjem sledećih podataka o kartici: broj kartice, ime vlasnika kartice tačno onako kako je ispisano na kartici i datum isteka kartice.

Da biste sačuvali podatke o kartici i koristili Ekspresno plaćanje, moraćete da prihvatite odgovarajuću Politiku o privatnosti i Uslove.

Pristajanjem na korišćenje Ekspresnog plaćanja, dozvoljavate da se kupovine plaćene putem tog alata naplaćuju sa odgovarajuće kartice povezane sa tim alatom. Upotreba kartice u svim slučajevima regulisana je uslovima u pisanoj formi definisanim između vas i izdavaoca kartice.

Možete da sačuvate podatke o kartici u Ekspresnom plaćanju za onoliko kartica koliko želite, a da biste to uradili, obavite najmanje jednu uplatu sa svakom od njih. Ako želite da sačuvate podatke o kartici za više od jedne kartice, kartica čiji su podaci sačuvani poslednji put smatraće se vašom „Omiljenom karticom“ i podrazumevano će se naplaćivati sa nje za kupovine koje budete plaćali Ekspresnim plaćanjem. Međutim, svoju omiljenu karticu možete promeniti u odeljku Moj nalog na ovoj internet stranici.

Da biste koristili Ekspresno plaćanje, potrebno je samo da kliknete na dugme „Ekspresno plaćanje“ koje se pojavljuje u Kesi za kupovinu. Odmah će se pojaviti ekran sa informacijama o pošiljci, računu i plaćanju za vašu kupovinu. Informacije dostupne na ovom ekranu ne mogu se uređivati, pa ako se na njemu pojavljuju netačne informacije, ne dovršavajte kupovinu. Da biste kupovali uz korišćenje drugih podataka, nemojte koristiti uslugu Ekspresnog plaćanja.

Možete da promenite svoju omiljenu karticu povezanu sa Ekspresnim plaćanjem u odeljku Moj nalog na ovoj internet stranici.

Odredbe ove klauzule neće se primenjivati ako robu kupujete kao gost.

13. PRENOS RIZIKA I VLASNIŠTVO NAD PROIZVODIMA

Vi preuzimate odgovornost za proizvode od trenutka kada vam se isporuče kako je navedeno u prethodnoj tački 10.

Proizvodi prelaze u vaše vlasništvo kada primimo celokupnu uplatu svih dugovanih iznosa, uključujući troškove isporuke, odnosno kada vam se proizvodi isporuče (kako je definisano u prethodnoj tački 10), u zavisnosti od toga koji datum nastupi kasnije.

U slučaju da ostvarite svoje pravo na odustajanje u skladu sa Članom 17, vi ćete snositi odgovornost za proizvode do trenutka isporuke A) nama u slučaju da vi obezbeđujete prevoznika, odnosno B) prevozniku u slučaju da prevoznika obezbeđujemo mi.

14. CENA I PLAĆANJE

Cena proizvoda će iznositi kako je definisano na našoj internet stranici, osim u slučaju očigledne greške. Iako se trudimo da obezbedimo tačnost cena na našoj internet stranici, moguće su greške. Ako utvrdimo grešku u ceni bilo kog proizvoda koji ste naručili, obavestićemo vas i stupiti u kontakt sa vama u najkraćem mogućem roku, objasniti grešku, predstaviti vam tačnu cenu i pružiti vam mogućnost potvrde ili otkazivanja narudžbine. Ako ne uspemo da stupimo u kontakt sa vama, nećemo obraditi narudžbinu, već će se narudžbina smatrati otkazanom i svi uplaćeni iznosi biće vam nadoknađeni u celosti.

Obavestite nas ukoliko utvrdite da postoji netačna niža cena (čak i u slučaju da smo vam poslali potvrdu isporuke) ako je greška u ceni očigledna, odnosno evidentna, i ako biste mogli tu cenu razumno prepoznati kao netačnu.

Cene na internet stranici uključuju PDV, ali ne uključuju troškove isporuke, koji se dodaju ukupnoj ceni kako je naznačeno u našem Vodiču za kupovinu (pogledajte odeljak Troškovi isporuke).

Cene se mogu promeniti u bilo kom trenutku. Međutim, osim kao što je gore navedeno, promene neće uticati na narudžbine za koje smo poslali Potvrdu narudžbine.

Nakon što odaberete sve proizvode koje želite da kupite, oni će biti dodati u vašu korpu. Sledeći korak biće obrada narudžbine i plaćanje. U tom cilju morate slediti korake postupka kupovine, navodeći ili verifikujući tražene informacije tokom svakog koraka. Pored toga, tokom procesa kupovine, pre plaćanja, možete da izmenite podatke svoje narudžbine. U Vodiču za kupovinu dobijate detaljan opis postupka kupovine. Takođe, ako ste registrovani korisnik, evidencija svih narudžbina koje ste izvršili je dostupna u delu „Moj nalog“.

Kartice navedene u nastavku možete koristiti kao način plaćanja: Visa / Visa Electron i MasterCard. Dalje, svoju narudžbinu možete da platite kuriru u gotovini prilikom isporuke narudžbine.

Da bi se smanjio rizik od neovlašćenog pristupa, podaci o vašoj kreditnoj kartici biće šifrovani. Kada primimo vašu narudžbinu, zahtevamo preautorizaciju na vašoj kartici kako bismo proverili da li postoji dovoljno sredstava za dovršavanje transakcije. Naplata sa vaše kartice izvršiće se u trenutku kada se vaša narudžbina izda iz našeg skladišta.

Klikom na „Odobri plaćanje“ potvrđujete da je kreditna kartica vaša.

Kreditne kartice podležu verifikaciji i autorizaciji od strane izdavaoca kartice. Ako entitet ne odobri plaćanje, nećemo biti odgovorni za kašnjenje u isporuci ili neuspešnu isporuku, i nećemo moći da zaključimo nijedan ugovor sa vama.

Iako poslujemo u lokalnoj valuti i ne naplaćujemo nikakve dodatne naknade ili doplate, ovo je međunarodna transakcija i vaša banka vam može naplatiti dodatne naknade zbog konverzije valuta u EUR, po kursu banke. Iz tog razloga, u slučaju da se zaduženi/refundirani iznosi na vašoj kreditnoj kartici razlikuju od cene prikazane prilikom plaćanja/potvrđenog iznosa za povraćaj, kontaktirajte svoju matičnu banku da biste dobili dodatne informacije o troškovima banke ili deviznim kursevima na takvu transakciju.

15. KUPOVINA ROBE U SVOJSTVU GOSTA

Funkcionalnost kupovine robe u svojstvu gosta takođe je dostupna na ovoj internet stranici. Prilikom ove vrste kupovine, od vas će se tražiti samo oni podaci koji su neophodni za obradu vaše narudžbine. Po završetku postupka kupovine, ponudiće vam se mogućnost da se registrujete kao korisnik ili da nastavite kao neregistrovani korisnik.

16. POREZ NA DODATU VREDNOST

U skladu sa važećim pravilima i propisima na snazi, sve kupovine obavljene putem internet stranice podležu porezu na dodatu vrednost (PDV).

S tim u vezi i shodno članu 11. stav 1. tačka 1. Zakona Republike Srbije o PDV-u odnosno Zakona o porezu na dodatu vrednost (Službeni glasnik RS, br. 84/2004, itd.), smatra se da je mesto prometa dobara mesto u kojem se dobro nalazi u trenutku slanja ili prevoza do primaoca ili, po njegovom nalogu, do trećeg lica.

U skladu sa odredbama člana 42. Zakona o PDV-u Republike Srbije, prodavac će izdavati PDV račune kupcima koji su registrovani kao PDV obveznici.

Prodavac može da odluči da ne izda PDV račun pojedinačnim kupcima koji se ne smatraju preduzetnicima i nisu registrovani kao PDV obveznici u skladu sa članom 2. Pravilnika o utvrđivanju slučajeva kada PDV račune ne treba izdavati i kada PDV račun ne treba da sadrže sve propisane elemente (Službeni glasnik RS, br. 123/2012, itd.).

17. POLITIKA RAZMENE/POVRAĆAJA

17.1. Zakonsko pravo na odustajanje

Pravo na odustajanje

Ako ugovor zaključujete kao potrošač, imate pravo da odustanete od ugovora, u roku od 14 dana, bez navođenja razloga.

Period odustajanja ističe nakon 14 dana od dana kada vi, odnosno treća strana koja nije prevoznik i koju ste imenovali, ostvarite fizički posedovanje robe ili u slučaju da je više robe u jednoj narudžbini isporučeno odvojeno, posle 14 dana od dana kada vi, odnosno neko treće lice koje nije prevoznik a koje ste imenovali, steknete fizički posedovanje poslednjeg naručenog dobra u jednoj narudžbini.

Da biste ostvarili pravo na odustajanje, možete nas obavestiti na adresu slanjem e-pošte na contact_rs@bershka.com ili dopisom na našem obrascu za kontakt, o vašoj odluci da odustajete od ovog ugovora nedvosmislenom izjavom (primer: dopis poslat poštom ili e-poštom). Možete da koristite model obrasca za odustajanje naveden u Prilogu, ali isti nije obavezan.

Da biste ispoštovali rok za odustajanje, dovoljno je da pošaljete svoju komunikaciju u vezi sa ostvarivanjem prava na odustajanje pre nego što istekne period odustajanja.

Efekti odustajanja

Ako odlučite da odustanete od ovog Ugovora, izvršićemo povraćaj svih uplata primljenih od vas, uključujući troškove isporuke (osim dodatnih troškove koji su nastali zbog vašeg izbora načina isporuke, i dodatnih troškova kod nastanu prilikom povraćaja robe (kako je to navedeno u odredbi „Opšte odredbe“ iz ovog članka) bez nepotrebnog kašnjenja, u svakom slučaju, u roku od 14 dana od dana raskida ovog Ugovora. Takvu nadoknadu izvršićemo koristeći ista sredstva plaćanja koja ste vi koristili za početnu transakciju, osim ako niste izričito dogovorili drugačije. Možemo obustaviti povraćaj do datuma primitka vraćene robe odnosno primitka dokaza s vaše strane da je povraćaj izvršen, koji god nastupi ranije.

Potrebno je da izvršite povraćaj robe, da dostavite robu ili da nam je predate u bilo kojoj prodavnici BERSHKA u Srbiji bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada nas obavestite o odustajanju od ovog ugovora. Rok će se smatrati ispoštovanim ako robu vratite pre isteka perioda od 14 dana.

Odgovorni ste za bilo kakvu smanjenu vrednost robe koja je rezultat korišćenja, osim onoga koje je neophodno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcionisanja robe.

17.2. Ugovorno pravo na odustajanje

Pored zakonskog prava na otkazivanje za potrošače pomenute u gore navedenoj tački 17.1., odobravamo vam rok od 30 dana od Potvrde slanja da vratite proizvode (osim proizvoda navedenih u tački 17.3. u nastavku, za koje je pravo otkazivanja isključeno).

U slučaju da robu vratite u ugovornom roku prava na odustajanje nakon isteka zakonskog roka, biće vam vraćen samo iznos plaćen za navedene proizvode. Troškovi isporuke neće biti nadoknađeni.

Možete ostvariti svoje ugovorno pravo na odustajanje u skladu sa odredbom tačke 17.1. prethodno navedene. Međutim, ako nas obavestite o svojoj nameri da odustajete od ugovora nakon zakonskog roka za odustajanje, imate obavezu, u svakom slučaju, da nam predate robu u roku od 30 dana od Potvrde slanja.

17.3. Opšte odredbe

Nećete imati pravo da odustanete od Ugovora u slučaju isporuke bilo kog od sledećih Proizvoda:

- i. predmeti izrađeni po meri
- ii. muzički CD-ovi/DVD-ovi bez originalnog pakovanja.
- iii. zapečaćena roba koja nije pogodna za povraćaj iz higijenskih razloga i koja je oštećena nakon isporuke.

Vaše pravo da raskinete ugovor odnosiće se isključivo na proizvode koji se vrata u istom stanju u kojem ste ih dobili. Nadoknada neće biti izvršena ako je proizvod korišćen nakon što je otvoren, za proizvode koji nisu u istom stanju kao kada su isporučeni ili ako su oštećeni, zato vodite računa o proizvodima koje dobijete u posedovanje. Vratite proizvode koristeći ili uključujući svu originalnu ambalažu, uputstva i druge dokumente, ako istih ima, koji su dostavljeni uz proizvode.

Po otkazivanju, dotični proizvodi se vraćaju na sledeći način:

- (i) Povraćaj u bilo kojoj prodavnici BERSHKA:

Bilo koji ovde kupljeni proizvod možete vratiti u bilo koju prodavnicu BERSHKA u zemlji u kojoj je vaš proizvod isporučen, a koja ima isti odeljak kao što je odeljak kojem pripada proizvod koji želite da vratite. U tom slučaju, trebalo bi da odete na prodajno mesto i pokažete proizvod i elektronsku priznanicu koju ste dobili zajedno sa Potvrdom slanja, koja je takođe dostupna na vašem nalogu na internet stranici i u mobilnoj aplikaciji BERSHKA. Elektronsku priznanicu možete prikazati digitalno na ekranu svog mobilnog uređaja ili je odštampati i doneti u prodavnicu. Sami snosite izravne troškove kao što su troškovi prevoza, troškovi benzina i sl.

- (ii) Povraćaj putem kurira:

Prilikom povraćaja proizvoda putem kurira koji smo mi dogovorili, kontaktirajte sa nama putem našeg internet obrasca ili adrese e-pošte contact_rs@bershka.com da biste organizovali preuzimanje

proizvoda na vašoj adresi stanovanja. Proizvod treba da pošaljete u originalnom pakovanju i sledite uputstva u odeljku „POVRAĆAJ“ na ovoj internet stranici. Ako ste kupili bilo koju robu kao gost, možete zahtevati povraćaj putem kurira slanjem e-pošte na contact_rs@bershka.com. U slučaju korišćenja ove opcije snosićete troškove u iznosu koji je naveden u odeljku „Povraćaji“ na ovoj veb stranici. Spomenuti iznos će biti naplaćen na način što će se odbiti od iznosa koji smo dužni da vam nadoknadimo kao posledicu efekata Vašeg odustanka.

(iii) Povraćaji na Mestu za preuzimanje:

Možete zatražiti da vam pošaljemo poštansku oznaku za prethodno plaćenu uslugu koju ćete zalepiti na paket i istu predati lokalnom mestu za preuzimanje. Kako biste izvršili ovu radnju, idite na odeljak „Moj račun > povraćaji“ na veb stranici i sledite navedene korake. Proizvod trebate da pošaljete u originalnoj ambalaži i slediti upute iz odeljka „Povraćaji“ na ovoj veb stranici.

U slučaju korišćenja ove opcije snosićete troškove povraćaja u iznosu navedenom u odeljku „Povraćaji“ na ovoj veb stranici, i to u slučajevima kada: (i) vratite povraćaj većeg broja proizvoda koji su deo jedne porudžbine, ali je povraćaj izvršen odvojeno, u kom slučaju je besplatan samo prvi izvršeni povraćaj; i/ili ii) odustanak od ugovora izjavljen je nakon zakonskog roka za odustanak, odnosno nakon isteka roka od 14 dana od dana primitka porudžbine. Spomenuti iznos će biti naplaćen na način što će se odbiti od iznosa koji smo dužni da vam nadoknadimo kao posledicu efekata Vašeg odustanka.

U slučaju da koristite neki drugi način za povraćaj proizvoda, snosite troškove nastale takvim načinom povraćaja.

Kao što je prethodno navedeno u članu 13., imajte na umu da, nakon isporuke narudžbine, ako ostvarujete svoje zakonsko ili ugovorno pravo na odustajanje i vi ste taj koji organizuje prevoz vraćenih proizvoda, pri čemu mi tu uslugu ne nudimo, ne možemo preuzeti rizik povratnog paketa kada se povraćaj odnosi na slučaj koji nismo mi uzrokovali. U svakom slučaju, nijedna odredba ove klauzule neće uticati na vaša zakonska prava.

Štaviše, skrećemo pažnju da ćete vi biti odgovorni za sadržaj povratnog paketa, tj. kada koristite bilo koju od opcija povraćaja koje mi nudimo. U slučaju da postoji greška u sadržaju vraćenog paketa koja se ne može pripisati nama, imaćemo pravo da vam zaračunamo odgovarajuće troškove ako bude moguće rukovoditi povraćajem paketa i o tome vas obavestiti.

Nakon pregleda članka obavestićemo vas da li imate pravo na naknadu uplaćenih iznosa. Troškovi isporuke biće nadoknađeni kada se pravo na odustajanje ostvari u zakonskom roku i sva relevantna roba bude vraćena. Povraćaj će biti isplaćen što je pre moguće i, u svakom slučaju, u roku od 14 dana od datuma kada ste nas obavestili o svojoj nameri da izvršite otkazivanje.

Bez uticaja na prethodno navedeno, možemo obustaviti povraćaj do datuma primitka vraćene robe odnosno primitka dokaza s vaše strane da je povraćaj izvršen, koji god nastupi ranije. Plaćanje povraćaja će se uvek vršiti na isti način koji ste koristili za plaćanje kupovine.

Ako imate bilo kakvih pitanja, možete kontaktirati sa nama putem našeg obrasca za kontakt.

17.4. Povraćaj neispravnih proizvoda

Ako smatrate da u trenutku isporuke proizvod nije onakav kako je predviđeno Ugovorom, obavezni ste da odmah kontaktirate sa nama putem našeg obrasca za kontakt, pritom navodeći podatke o proizvodu i pretrpljenu štetu; takođe možete da nam pošaljete e-poštu na contact_rs@bershka.com.

Proizvod morate vratiti u bilo kojoj prodavnici BERSHKA u Srbiji ili ga predati kuriru kojeg uputimo na vašu kućnu adresu.

Pažljivo ćemo ispitati vraćeni proizvod i obavestićemo vas o našim nalazima putem e-pošte u razumnom roku. U slučaju da potvrdimo neispravnost proizvoda koja se dogodila u prvih šest meseci otkad vam je proizvod isporučen, imaćete pravo da odlučite da li želite da zamenite proizvod ili da vratite novac. S druge strane, ako se neispravnost proizvoda dogodi šest meseci nakon što vam je proizvod isporučen, moći ćemo da odlučimo da li se proizvod može zameniti ili imate pravo na povraćaj novca (prema potrebi). Povraćaj novca ili zamena artikla izvršiće se što je pre moguće i u svim slučajevima u roku od 14 dana od datuma kada vam pošaljemo e-poštu sa potvrdom odobrenja povraćaja ili zamene proizvoda.

Ako se na vraćenim proizvodima potvrdi kvar ili oštećenje, izvršiće vam povraćaj celokupnog iznosa, uključujući troškove nastale prilikom isporuke i povraćaja. Plaćanje povraćaja će se uvek vršiti na isti način koji ste koristili za plaćanje kupovine.

Sva prava priznata u važećem zakonodavstvu biće u svakom slučaju zaštićena.

18. ODGOVORNOST I ODUSTAJANJE OD ODGOVORNOSTI, ZAKONITA PRAVA POTROŠAČA

Ako u ovim Uslovima nije izričito naznačeno, naša odgovornost u vezi sa bilo kojim proizvodom kupljenim na našoj internet stranici biće strogo ograničena na kupoprodajnu cenu navedenog proizvoda.

Bez uticaja na gore navedeno, mi se nećemo odreći niti ograničiti našu odgovornost u sledećim slučajevima:

- i. u slučaju smrti ili lične štete prouzrokovane našim nemarom;
- ii. u slučaju prevare ili obmane; ili
- iii. u svakom slučaju u kojem je bilo nezakonito ili zabranjeno isključiti, ograničiti ili pokušati isključiti ili ograničiti našu odgovornost.

Bez uticaja na prethodni stav, i u meri u kojoj je to zakonski dozvoljeno, i ukoliko ovim Uslovima nije drugačije naznačeno, nećemo prihvatiti nikakvu odgovornost za sledeće gubitke, bez obzira na njihovo poreklo:

- i. gubitak prihoda ili prodaje;
- ii. poslovni gubitak;
- iii. gubitak dobiti ili ugovora;
- iv. gubitak predviđene uštede;
- v. gubitak podataka; i

vi. gubitak vremena poslovanja ili upravljanja.

Zbog otvorene prirode ove internet stranice i mogućnosti grešaka u skladištenju i prenosu digitalnih informacija, ne garantujemo za tačnost i sigurnost podataka koji se prenose ili dobijaju putem ove internet stranice, osim ako na ovoj internet stranici nije izričito naznačeno.

Svi opisi proizvoda, informacije i materijali prikazani na ovoj internet stranici pružaju se „takvi kakvi jesu“, bez izričitih ili podrazumevanih garancija za iste, osim onih zakonski utvrđenih. U tom smislu, ako ugovarate u svojstvu potrošača ili korisnika, dužni smo da isporučimo robu koja je u skladu sa Ugovorom, odgovarajući za svaki nedostatak usaglašenosti koji postoji u trenutku isporuke. Podrazumeva se da je roba u skladu sa Ugovorom ako: (i) u skladu je sa opisom koji smo dali i poseduje kvalitete koje smo predstavili na ovoj internet stranici; (ii) odgovara za svrhe u koje se roba ove vrste obično koristi; (iii) pokazuje kvalitet i performanse koji su uobičajeni za robu iste vrste i koji se opravdano mogu očekivati. U meri u kojoj je to dozvoljeno zakonom, isključujemo sva jamstva, osim onih koja možda neće biti legitimno isključena.

19. INTELEKTUALNA SVOJINA

Prihvatate i saglasni ste da sva autorska prava, registrovani zaštitni znaci i druga prava intelektualne svojine na svim materijalima ili sadržajima koji se pružaju kao deo internet stranice pripadaju nama u svakom trenutku ili onima koji nam daju licencu za njihovo korišćenje. Možete koristiti navedeni materijal samo u meri izričito odobreno od strane nas ili korisnika licence za upotrebu. Navedeno vas ne sprečava da koristite ovu internet stranicu u meri u kojoj je potrebno za kopiranje podataka iz vaše narudžbine ili podataka za kontakt.

20. VIRUSI, PIRATI I OSTALI KOMPJUTERSKI NAPADI

Ne smete zloupotrebljavati ovu internet stranicu namerno uvodeći viruse, trojanske programe, crve, logičke bombe ili bilo koji drugi softver ili tehnološki štetan odnosno škodljiv materijal. Nećete pokušavati neovlašćeno da pristupite ovoj internet stranici, serveru na kojem je internet stranici smeštena ili bilo kom serveru, računaru ili bazi podataka povezanom sa našom internet stranicom. Obavezujete se da nećete vršiti napad na ovu internet stranicu bilo kojim napadom uskraćivanja usluge ili napadom distribuiranog uskraćivanja usluge.

Nepostupanje u skladu s ovom klauzulom smatraće se prekršajem kako je definisano važećim propisima. Svaki slučaj nepostupanja u skladu s ovim propisom prijavićemo relevantnim nadležnim organima i sarađivaćemo sa njima kako bismo utvrdili identitet lica koje vrši napad. Takođe, u slučaju nepostupanja u skladu s ovom klauzulom, ovlašćenje za korišćenje ove internet stranice biće odmah suspendovano. Mi nećemo biti odgovorni za bilo kakvu štetu ili škodljivost nastalu usled napada uskraćivanjem usluge, virusa ili bilo kog drugog materijala softverski ili tehnološki štetnog ili škodljivog koji može uticati na vaš računar, informacionu opremu, podatke ili materijale, kao rezultat korišćenja ove internet stranice ili preuzimanje sadržaja sa istog ili onih na koje vas ova internet stranica preusmerava.

21. LINKOVI SA NAŠE INTERNET STRANICE

Ako naša internet stranica sadrži linkove do drugih internet stranica i materijala nezavisnih proizvođača, navedeni linkovi se obezbeđuju samo u informativne svrhe i mi nemamo kontrolu nad sadržajem tih internet stranica ili materijala. Shodno tome, nećemo prihvatiti nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu ili škodljivost koja proistekne iz korišćenja istih.

22. PISANA KOMUNIKACIJA

Važeći propisi zahtevaju da neke informacije ili obaveštenja koja vam pošaljemo budu u pisanoj formi. Korišćenjem ove internet stranice saglasni ste da većina komunikacije sa nama bude u elektronskoj formi. Kontaktiraćemo sa vama e-poštom ili ćemo vam dostaviti informacije objavljivanjem upozorenja na ovoj internet stranici. U ugovorne svrhe pristajete da koristite ovo elektronsko sredstvo komunikacije i prihvatate da su svi ugovori, obaveštenja, informacije i druga komunikacija koje vam šaljemo elektronskim putem u skladu sa zakonskim zahtevima da se navedeno obezbedi u pisanoj formi. Ovaj uslov neće uticati na vaša zakonska prava.

23. OBAVEŠTENJA

Obaveštenja koja nam šaljete moraju biti poslata po mogućnosti putem našeg obrasca za kontakt. U skladu sa odredbama prethodno navedene tačke 22. i ukoliko nije drugačije određeno, možemo vam poslati obaveštenja putem e-pošte ili na poštansku adresu koju ste nam dali prilikom podnošenja narudžbine.

Podrazumeva se da će obaveštenja biti primljena i u skladu sa njima će se postupiti čim se postave na našu internet stranicu, 24 sata nakon što su poslata e-poštom ili tri dana nakon datuma poštanske priznanice na bilo kom dopisu. Kao dokaz da je obaveštenje poslato, u slučaju dopisa biće dovoljno da se dokaže da je isti ispravno adresiran, da je propisna poštarina plaćena i da je uredno dostavljena pošti ili u poštansko sanduče; u slučaju e-pošte, da je obaveštenje poslato na adresu e-pošte koju je odredio primalac.

24. PRENOS PRAVA I OBAVEZA

Ugovor je obavezujući za obe Strane, kao i za naše sledbenike, lica na koja vršimo prenos i naslednike.

Vi ne možete prenositi, ustupati, nametati ili na bilo koji drugi način prenositi Ugovor ili bilo koje pravo ili obaveze koje proizilaze iz istog, a da prethodno niste za to dobili pisanu saglasnost.

Mi možemo da prenosimo, ustupimo, nametnemo, podugovaramo ili na bilo koji drugi način prenosimo Ugovor ili bilo koje pravo ili obaveze proistekle iz istog, u bilo kom trenutku tokom trajanja Ugovora. Da bi se izbegla bilo kakva sumnja, navedeni prenosi, ustupanja, nameti ili drugi način prenošenja neće uticati na prava koja, prema potrebi, kao potrošač imate kao zakonom priznata, odnosno isti ne otkazuju, umanjuju ili ograničavaju na bilo koji način izričite i prećutne garancije koje smo vam možda dali.

25. DOGAĐAJI MIMO NAŠE KONTROLE

Mi nećemo biti odgovorni za bilo kakvo neispunjavanje ili kašnjenje u ispunjavanju bilo koje od obaveza koje preuzimamo po ugovoru kada su isti prouzrokovani događajima koji su mimo naše razumne kontrole („Viša sila“).

Viša sila će obuhvatiti bilo koji čin, događaj, neizvršenje, propust ili nesreću koji su van naše razumne kontrole, uključujući, između ostalog, sledeće:

- i. štrajk, ograničeno kretanje koje podrazumeva zatvaranje radnih prostorija ili drugi oblici protesta.
- ii. građanski nemiri, pobuna, invazija, teroristički napad ili teroristička pretnja, rat (objavljen ili ne) ili pretnja ili priprema za rat.
- iii. požar, eksplozija, oluja, poplava, zemljotres, kolaps, epidemija ili bilo koja druga prirodna katastrofa.
- iv. nemogućnost korišćenja vozova, brodova, vazduhoplova, motorizovanog prevoza ili drugih prevoznih sredstava, javnih ili privatnih.
- v. nemogućnost korišćenja javnih ili privatnih telekomunikacionih sistema.
- vi. akti, uredbe, legislativa, propisi ili ograničenja bilo koje vlade ili javnog nadležnog organa.
- vii. štrajk, kvar ili nesreća u pomorskom ili rečnom prevozu, poštanskom prevozu ili bilo kojoj drugoj vrsti prevoza.

Podrazumeva se da su naše obaveze koje proizilaze iz ugovora suspendovane tokom perioda u kojem Viša sila ostaje na snazi i dobićemo produženje perioda u kome ćemo izvršiti ove obaveze za vremenski period jednak vremenu trajanja više sile. Obezbedićemo sve razumne resurse da okončamo situaciju više sile ili da nađemo rešenje koje nam omogućava da ispunimo svoje obaveze na osnovu Ugovora uprkos situaciji više sile.

26. ODRICANJE OD PRAVA

Nedostatak zahteva s naše strane za striktno poštovanje bilo koje obaveze koju ste preuzeli na osnovu Ugovora ili ovih Uslova ili izostanak korišćenja prava ili radnji s naše strane koje nam pripadaju na osnovu ovog Ugovora ili Uslova, neće predstavljati odricanje ili ograničenje navedenih prava ili radnji, niti vas osloboditi ispunjavanja navedenih obaveza.

Odricanje od našeg dela određenog prava ili radnje neće predstavljati odricanje od drugih prava ili radnji proisteklih iz Ugovora ili Uslova.

Odricanje od bilo kog od ovih Uslova ili prava ili radnji proisteklih iz Ugovora od strane nas neće stupiti na snagu ukoliko nije izričito određeno da se radi o odricanju od prava, i ako je formalizovano i komunicirano u skladu sa odredbama prethodnog odeljka Obaveštenja.

27. DELIMIČNO PONIŠTENJE

Ako bilo koji od ovih Uslova ili bilo koja odredba Ugovora budu proglašeni ništavnim odlukom odgovarajućeg organa, preostale odredbe i uslovi ostaju na snazi bez da na njih utiče navedena izjava o poništenju.

28. CELOKUPNI UGOVOR

Ovi Uslovi i bilo koji dokument naveden u istom čine celokupni ugovor između ugovornih strana u pogledu svrhe istog, zamenjujući bilo koji prethodni dogovor, sporazum ili obećanje dato između strana u usmenoj ili pisanoj formi.

Strane priznaju da smo saglasni da sklopimo ugovor a da to ne zavisi od izjave ili obećanja datog od strane druge Strane, odnosno koje se moglo zaključiti iz bilo koje izjave ili dokumenta u pregovorima koje su dve strane zaključile pre navedenog ugovora, osim onih koja su izričito navedena u ovim Uslovima.

Nijedna Strana neće preduzeti bilo kakve radnje u vezi sa bilo kojom neistinitom izjavom druge strane, usmenom ili pisanom, pre datuma ugovora (osim ako je navedena neistinita izjava data u prevarnoj radnji). Jedina radnja koju druga strana može preduzeti biće zbog kršenja ugovora u skladu sa odredbama ovih uslova.

29. NAŠE PRAVO DA IZMENIMO OVE USLOVE

Imamo pravo da pregledamo i modifikujemo ove Uslove u bilo kom trenutku.

Podležete politikama i uslovima važećim u trenutku korišćenja ove internet stranice ili podnošenja narudžbine, osim kada zakonom ili odlukom državnih organa moramo retroaktivno izvršiti promene u navedenim politikama, Uslovima ili Politici o privatnosti. U ovom slučaju moguće promene uticaće i na narudžbine koje ste prethodno podneli.

30. PRIMENJIVO ZAKONODAVSTVO I NADLEŽNOST

Korišćenje naše internet stranice i ugovori o kupovini proizvoda putem pomenute internet stranice biće regulisani zakonodavstvom Republike Srbije.

Svaka nesuglasica koja nastane ili je povezana sa upotrebom internet stranice ili pomenutih ugovora biće predmet neisključive nadležnosti sudova Republike Srbije.

Ako zaključujete ugovor kao potrošač, nijedna odredba ove klauzule neće uticati na zakonska prava koja imate, priznata u bilo kom važećem zakonodavstvu u ovoj oblasti.

31. KOMENTARI, PREDLOZI I INFORMACIJE O ALTERNATIVNOM REŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA

Vaši komentari i predlozi su uvek dobrodošli. Pošaljite komentare i predloge putem našeg obrasca za kontakt.

Štaviše, postoje zvanični obrasci za odštetne zahteve koji su dostupni potrošačima i korisnicima. Oni se mogu zatražiti slanjem e-pošte na contact_rs@bershka.com.

Potrošač ima mogućnost pristupa vansudskim mehanizmima za rešavanje potencijalnih potrošačkih sporova. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, prodavac je u obavezi da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Listu tela nadležnih za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova možete pronaći na sledećem [linku](#). Takođe, Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija ažurira listu s vremena na vreme, i mi ćemo se truditi da Vam činimo dostupnom poslednju verziju koja je dostupna na sajtu ministarstva, ali Vas dodatno upućujemo i na odgovarajuću [veb-stranicu](#) pomenutog ministarstva, kako biste imali dodatnu mogućnost provere.

Poslednja izmena: 06.10.2023.

DODATAK

Model obrasca za povlačenje

(popunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite da odustanete od ugovora)

Adresa: GTC 41, Milutina Milankovića 9đ, zgrada "C" VI sprat, 11070, Beograd, Srbija, kompanija koja posluje pod trgovačkim nazivom BERSHKA, ITX RS DOO BEOGRAD

Ovim putem dajem obaveštenje da odustajem od ugovora o prodaji sledeće robe: Naručeno dana / primljeno dana (*)

Ime potrošača

Adresa potrošača

Potpis potrošača (samo za odštampane obrasce)

Datum

(*) Obrišite po potrebi