

USLOVI POSLOVANJA CONVERSE INTERNET PRODAVNICICE

1. OPŠTI USLOVI

- 1.1. Informacije o uslovima
- 1.2. Definicije
- 1.3. Informacije o CONVERSE internet prodavnici
- 1.4. Pravo intelektualne svojine
- 1.5. Korišćenje internet stranice
- 1.6. Obrada ličnih podataka
- 1.7. Sigurnost i zaštita podataka
- 1.8. Informacije o proizvodima
- 1.9. Dostupnost proizvoda i usluga CONVERSE internet prodavnice

2. NARUDŽBINA

- 2.1. Registracija
- 2.2. Narudžbina
- 2.3. Plaćanje
- 2.4. Cena

3. ISPORUKA PROIZVODA I POJEDINAČNE USLUGE

- 3.1. Opšte
- 3.2. Naknada i uslovi isporuke
- 3.3. Ograničenja kod isporuke
- 3.4. Ugovaranje isporuke
- 3.5. Rok isporuke

4. OTKAZIVANJE NARUDŽBINE

- 4.1. Postupak otkazivanja narudžbine prilikom onlajn naručivanja
- 4.2. Opšta pravila otkazivanja narudžbine

5. PRAVA POTROŠAČA

- 5.1. Pravo na odustanak od ugovora
- 5.2. Pravo na zamenu proizvoda
- 5.3. Pravo na reklamaciju

6. PRAVILA POVRAĆAJA PROIZVODA

- 6.1. Opšta pravila povraćaja proizvoda
- 6.2. Pravila prikupljanja proizvoda u slučaju povrata

7. ZAVRŠNE ODREDBE

1. OPŠTI USLOVI

1.1. Informacije o uslovima

Ovaj dokument određuje uslove i odredbe poslovanja preko CONVERSE internet prodavnice, kupovine proizvoda i usluga na ovoj internet stranici, uključujući elektronsku trgovinu robom i uslugama, koji predstavlja vid daljinske trgovine kao i pružanje usluga informacionog društva (u daljem tekstu: „Uslovi i odredbe poslovanja“).

Ovu internet stranicu uređuje privredno društvo Triple Jump d.o.o. Beograd (Novi Beograd), sa sedištem u ulici Milutina Milankovića 7g, 11070 Beograd, registrovano kod Agencije za privredne registre pod matičnim brojem: 20042907, PIB: 103899861; kontakt telefon: +381 (0)64 88 24 173 od 9 do 17h ; kontakt mail podrska@converse.rs.

Posetom ili kupovinom u CONVERSE internet prodavnici prihvatate Uslove i odredbe dole navedene. Prihvatanjem Uslova i odredaba, prihvataju se i način i uslovi narudžbine, isporuke, zamene i povrata proizvoda usvojeni od strane kompanije Triple Jump d.o.o. Beograd. Pre narudžbine, odnosno kupovine i korišćenja usluge informacionog društva, treba pažljivo pročitati Uslove i odredbe, upoznati se s njima i saglasiti.

Kompanija Triple Jump d.o.o. Beograd pruža interaktivnu uslugu na internet stranicama na linku: CONVERSE.rs.

Pod pojmom „internet stranica“ u Uslovima i odredbama, podrazumevaju se sve internet stranice koje se nalaze u okviru linkova CONVERSE.rs.

Usluga se sastoji od pružanja usluge informacionog društva i upravljanja sadržajem.

Isporuka se vrši isključivo na teritoriji Srbije.

Kompanija Triple Jump d.o.o. Beograd zadržava pravo izmene i/ili dopune ovih Uslova i odredaba u bilo kom trenutku. Izmeni Uslova i odredaba pristupiće se samo kada je to nužno i radi njihovog usklađivanja sa propisima Republike Srbije, u slučaju promene internih operativnih zahteva kompanije, kao i u slučajevima zahteva za poboljšanje pružanja usluga te u slučaju zahteva za poboljšanje efikasnosti onlajn narudžbina.

Sve izmene ovih Uslova i odredaba biće objavljene putem internet stranice te će biti objavljen datum stupanja na snagu tih izmena. Sve izmene Uslova i odredaba biće na snazi samo za nove narudžbine primljene posle objavljivanja tih izmena na internet stranici. Ako potrošač ne dostavi kompaniji Triple Jump d.o.o. Beograd prigovor na promenu ili ne otkáže ugovorenu narudžbinu, smatraće se da je prihvatio izmenjene Uslove i odredbe. Potrošač je dužan da proverí Uslove i odredbe u odgovarajućim poglavljima/oddeljcima pre svake narudžbine, jer se promene mogu dogoditi između poseta ili su posledice ažuriranja.

Ovi Uslovi i odredbe propisuju uslove i pravila koji se odnose na korišćenje internet stranice [CONVERSE.rs](https://www.converse.rs) od strane Potrošača.

Nakon obavljene registracije na internet stranici, Potrošači izjavljuju da su pročitali i razumeli uslove korišćenja, da su sa njima upoznati i u potpunosti saglasni sa ovde iznesenim Uslovima i odredbama te da pristaju na korišćenje internet stranice u skladu sa njima. Pravo korišćenja internet stranice nije prenosivo na druga fizička ili pravna lica. Registrovani korisnik lično je odgovoran za zaštitu poverljivosti šifara (lozinki), na mestima gde one postoje.

Kompanija Triple Jump d.o.o Beograd zadržava pravo da u bilo kom trenutku, ako to smatra potrebnim, ukine, dopuni ili izmeni bilo koji od ovde navedenih Uslova korišćenja i/ili Izjavu o poverljivosti podataka. Bilo kakva izmena, dopuna ili ukidanje Uslova i odredaba, tj. uslova korišćenja, stupa na snagu u trenutku njihovog objavljivanja na internet stranici, osim ako ne bude drugačije određeno.

Na uslove i odredbe poslovanja primenjuje se Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o trgovini, Zakon o obligacionim odnosima, kao i ostali važeći propisi Republike Srbije.

1.2. Definicije

Registrovani korisnik – registrovani posetilac internet stranice [CONVERSE.rs](https://www.converse.rs) koji ne obavlja kupovinu.

Potrošač – kupac proizvoda posetilac je internet stranice [CONVERSE.rs](https://www.converse.rs) i lice koje koristi usluge informacionog društva i koje kupi barem jedan proizvod putem internet prodavnice i/ili popuni onlajn ili elektronski obrazac Narudžbine. Potrošač je lice koje zaključuje pravni posao na tržištu u svrhe koje nisu namenjene obavljanju njegovog zanimanja, poslovne aktivnosti ili preduzetničke delatnosti.

Prodavac – privredno društvo Triple Jump d.o.o. Beograd, čiji su podaci navedeni u Opštim uslovima, a koje u okviru svoje registrovane delatnosti distribuira proizvode brenda „Converse“ i kome se šalje onlajn/elektronski obrazac prateći instrukcije i korake koje Prodavac daje za svrhu kupovine.

Narudžbina – Converse obrazac koji popunjava Potrošač, u koji spada i onlajn/elektronski obrazac, sledeći potrebne korake kako bi kupio proizvod(e) i/ili usluge koji se prodaju u internet prodavnici, kao što je navedeno u Uslovima i odredbama.

Kupovina: ova transakcija plaćanja izvodi se i upućuje elektronskim putem i to na elektronsku poštu Potrošača. Da bi se izbegli nesporazumi, a kao što je i navedeno u Uslovima i odredbama, kupovina je moguća uz gotovinsko plaćanje debitnim ili kreditnim karticama, pouzećem.

Ugovor – dvostrani ugovorni odnos između Potrošača i Prodavca u skladu sa ovim Uslovima i odredbama koje Potrošač ovde izričito prihvata i saglasan je sa njima. Ugovor podrazumeva i ugovor ponuđen u elektronskom obliku koji Potrošač i pravna lica zaključuju, šalju, primaju, raskidaju, otkazuju, kojem pristupaju i koji prikazuju elektronskim putem uz korišćenje elektronskih sredstava komunikacije. Uslovi i odredbe smatraju se sastavnim delom Ugovora.

Ostali uslovi i definicije važe i primenjuju se na (opšte) uslove poslovanja Prodavca, ako drugačije nije predviđeno u konkretnom slučaju.

1.3. Informacije o CONVERSE internet prodavnici

CONVERSE internet prodavnica je informacioni sistem namenjen prodaji i promociji proizvoda brenda „Converse“, koja posluje preko internet stranice CONVERSE.rs, kojom upravlja Prodavac.

Prodavac će nastojati da osigura tačnost svih informacija i sadržaja koji se prezentuju posredstvom CONVERSE internet prodavnice, uključujući opise proizvoda i usluga, kao i ažurnost prilikom promena cena proizvoda i usluga. Nažalost, može se desiti da dođe do poteškoća u ažuriranju podataka. U tom slučaju, Prodavac će nastojati da nastale poteškoće ukloni u najkraćem mogućem roku. Ako bi nastale poteškoće uticale na status narudžbine, Potrošač bi o tome bio obavešten u što kraćem mogućem roku.

1.4. Pravo intelektualne svojine

U skladu sa pravilima o privatnosti i intelektualnom vlasništvu, odnosno intelektualnoj svojini, Prodavac polaže autorska i druga prava intelektualne svojine na sve vlastite sadržaje (tekstualne, audio, video materijale, baze podataka i sl.). Ime, termin, logo, grafički prikazi/rešenja i znak „Converse“, u potpunosti i isključivo su vlasništvo nosioca licence brenda „Converse“ (kompanije u „Converse“ vlasničkom sistemu). Upotreba sadržaja ove internet stranice bez izričitog pristanka nosilaca prava intelektualne svojine nije u skladu sa propisima, odnosno pravima koji regulišu zaštitu intelektualne svojine i smatraće se neovlašćenim korišćenjem.

1.5. Korišćenje internet stranice

Potrošač i/ili Registrovani korisnik izričito se slaže da će internet stranicu za internet prodaju „Converse“ proizvoda koristiti isključivo na svoju odgovornost. Prodavac, niti iko od njegovih zaposlenih, agenata, trećih pružalaca usluga ili licenciranih kompanija, ne garantuje da korišćenje ove internet stranice neće biti prekinuto, presretnuto ili da neće biti grešaka; niti garantuje za (i) posledice koje mogu nastati korišćenjem internet stranice, ili (i) za tačnost, pouzdanost ili sadržaj bilo koje informacije, usluge ili proizvoda datih preko ove internet stranice.

Ova izjava o odgovornosti odnosi se na svu neposrednu (stvarnu štetu), ili posrednu štetu (izmaklu dobit), eventualne ozlede izazvane bilo kakvim nedostacima, greškom, izuzećem, prekidom, brisanjem, kvarom, kašnjenjem u radu ili prenosu, računarskim virusom, prekidom u komunikacijskoj vezi, krađom, uništenjem ili neovlašćenim pristupom, promenama ili zloupotrebom zapisa na računarskoj opremi odnosno imovini Potrošača/Registrovanog korisnika, raskidom ugovora, neprikladnim ponašanjem, nemarom, ili bilo kakvom drugom radnjom Prodavca, odnosno njegovih zaposlenih, agenata i/ili trećih pružalaca usluga. Potrošač/Registrovani korisnik izričito potvrđuje da Prodavac nije odgovoran za bilo kakvo moguće uvredljivo, neprikladno ili protivzakonito ponašanje drugih korisnika ili trećih lica, te da rizik od šteta koji može nastati kao posledica navedenog u potpunosti snosi Potrošač/Registrovani korisnik.

Ni u kojem slučaju Prodavac, ili druga fizička ili pravna lica uključena u stvaranje, proizvodnju ili distribuciju ove internet stranice, ili sa njima povezanog sadržaja i/ili softvera, neće biti odgovorni za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posledica korišćenja ili nemogućnosti korišćenja internet stranice. Potrošač/Registrovani korisnik izričito potvrđuje da se Uslovi ovog poglavlja odnose na celokupni sadržaj ove internet stranice.

Potrošač/Registrovani korisnik isključivo je i jedino odgovoran za nabavku, korišćenje i održavanje svoje računarske opreme, uključujući a ne ograničavajući se na celokupni softver i hardver koji poseduje i koristi, kao i drugu opremu potrebnu za pristup i korišćenje ove internet stranice, te sve sa tim povezane troškove. Prodavac nije odgovoran za bilo kakva oštećenja opreme Potrošača/Registrovanog korisnika koja mogu nastati kao posledica korišćenja ove internet stranice.

U svrhu izbegavanja svake sumnje oko odricanja odgovornosti od strane Prodavca, Potrošaču/Registrovanom korisniku neće biti uskraćena propisima zagarantovana prava kao ni prava koja proizlaze iz ugovornog odnosa sa Prodavcem.

1.6. Obrada ličnih podataka

Registrowanjem na internet stranici CONVERSE.rs dajem pristanak tj. saglasnost da Prodavac, povezana lica i njeni poslovni partneri, odnosno podizvođači, prikupljaju, obrađuju, te međusobno prosleđuju i razmenjuju sledeće podatke: moje lične podatke navedene u pristupnom obrascu, kao i podatke o mojim narudžbinama. Upoznat/a sam s pravom da u svakom trenutku mogu u celini povući ovu izjavu o saglasnosti. Uslovi zaštite ličnih podataka mogu se pročitati i preuzeti [OVDE](#)

CONVERSE internet prodavnica koristi „kolačiće“ tokom postupka kupovine kako bi internet prodavnica mogla prepoznati i pamtili korisnika i tako omogućiti kupovinu. O politici korišćenja kolačića detaljnije se možete upoznati [OVDE](#)

Sve stranice CONVERSE internet prodavnice na kojima se obavlja razmena poverljivih podataka (lozinka, plaćanje putem interneta, itd.) zaštićene su sigurnosnim protokolom SSL (128-bitna zaštita podataka). Zaštitno kodiranje SSL standardna je tehnologija zaštite podataka koja omogućuje sigurnu razmenu podataka između korisnikovog pretraživača i stranica CONVERSE WEB SHOP internet prodavnice.

1.7. Sigurnost i zaštita ličnih podataka

Prodavac ulaže najveći trud da zaštiti sve lične podatke koji se koriste pri kupoprodaji proizvoda i usluga (npr. zaštita ličnih podataka prilikom slanja promotivnih materijala, prilikom pravljenja narudžbine, kao i prilikom plaćanja karticom i td.).

Prodavac će osigurati korisniku privatnost i zaštitu ličnih podataka, lozinki i svih ostalih podataka na svojoj internet stranici CONVERSE.rs u skladu s Uslovima zaštite ličnih podataka koji su dostupni [OVDE](#).

Prilikom registracije u CONVERSE internet prodavnici, korisnik treba da napravi lozinku koju mora zadržati samo za sebe i ne sme je deliti sa drugim licima. Korisnik je odgovoran za sve radnje i narudžbine izvršene pod njegovim korisničkim imenom. Korisničko ime i lozinka šifriraju se u CONVERSE bazi. Veza između stranice i korisnikovog internet pretraživača osigurana je sertifikatom SSL, dok sigurnost plaćanja osigurava finansijska ustanova u skladu sa svojim protokolima i sertifikatima.

Prodavac ne želi da preko ove internet stranice prima informacije koje nisu u uskoj vezi sa onlajn kupovinom. Bilo kakve informacije ili materijal koji se pošalju Prodavcu obrađivaće se kao nepoverljivi podaci. Slanjem nekih informacija ili materijala Prodavcu, korisnik daje Prodavcu neograničenu i neopozivu saglasnost za upotrebu, kopiranje, prikaz, izvođenje, menjanje, prenos i distribuciju tih materijala ili informacija, te se takođe slaže da Prodavac može slobodno koristiti bilo kakve ideje, koncepcije, znanja ili tehnike u bilo koju svrhu. Prodavac, međutim, neće objaviti ime Potrošača/Registrovanog korisnika ili na drugi način objaviti činjenicu da joj je on poslao materijale ili druge informacije, osim ako: (a) dobije dozvolu Potrošača/Registrovanog korisnika za korišćenje njegovog imena; ili (b) prethodno obavesti Potrošača/Registrovanog korisnika da će materijali ili druge informacije poslate na određeni deo ovih stranica biti objavljeni ili na neki drugi način biti na njima upotrebljeni zajedno sa imenom korisnika; ili (c) bude obavezna da to učini po zakonu. Bilo kakva vrsta komunikacije Potrošača/Registrovanog korisnika ne smatra se poverljivom. Ako određene internet stranice dopuštaju objavu komunikacije kojoj će Prodavac pristupiti kao poverljivoj, ta činjenica biće navedena na tim stranicama.

Objavlivanjem komentara, poruka ili drugih informacija na internet stranicama, Potrošač/Registrovani korisnik daje Prodavcu pravo korišćenja tih komentara, poruka ili informacija u svrhu promocije, oglašavanja, istraživanja tržišta, ili bilo koju drugu dozvoljenu svrhu. Više informacija u dokumentu Politika zaštite privatnosti podataka Prodavca sa kojom se možete upoznati [OVDE](#).

Materijali koji su poslani ili dostupni putem internet stranica neće se smatrati tajnim ili poverljivim, niti imaju karakter poslovne tajne. Dostavljanjem materijala putem internet stranica, Prodavac je ovlašćena da ga neograničeno koristi u bilo koje svrhe, uključujući umnožavanje, prenos, objavljivanje, emitovanje ili upotrebu na bilo koji drugi način, bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade.

1.8. Informacije o proizvodima

Kupovina proizvoda preko CONVERSE internet prodavnice nudi drugačije iskustvo kupovine od neelektronskih prodavnica CONVERSE (dalje: „prodavnice CONVERSE“), te je potrebno obratiti pažnju na sledeće pojedinosti:

- Boja proizvoda na fotografiji na internet stranicama može se razlikovati od boje u stvarnosti. Ako je proizvod u ponudi i u drugim bojama osim boje prikazanog primerka, informacija o drugim dostupnim bojama nalazi se uz sam proizvod. Fotografije, prikazi, slike i opisi isključivo su informativne.

- Dimenzije i oblik proizvoda u stvarnosti mogu se razlikovati od onog naznačenog na internet stranicama.
- U sadržaju etikete sa cenom, odnosno na deklaraciji, nalaze se i osnovne informacije o proizvodu, dok se za bliže podatke Potrošač uvek može obratiti Prodavcu.
- Proizvodi će biti isporučeni u naručenoj količini ako su na raspolaganju, ali postoji mogućnost da Prodavac ne može isporučiti narudžbinu delimično ili u celosti.
- U CONVERSE internet prodavnici će se prodavati artikli sa lagera:
 - Converse Shop – Terazije, Kneza Mihaila 26, Beograd
 - Converse Shop – Ušće, Bulevar Mihajla Pupina 4
 - Converse Shop – Galerija, Bulevar Vudro Vilsona 12
 - Magacin Dobanovci – Dobanovački put bb

Nisu svi proizvodi i akcije istovremeno dostupni u CONVERSE internet prodavnici i prodavnicama CONVERSE. Uglavnom su cene izražene na internet stranicama iste kao u prodavnicama CONVERSE. No ponekad može biti razlike između cene u CONVERSE internet prodavnici i prodavnica CONVERSE. Tada će za Potrošače internet prodavnice važeća cena uvek biti ona koja je objavljena na internet stranicama u trenutku kupovine.

- Prodavac će pokušati da u najvećoj mogućoj meri osigura ažurnost informacija na internet stranicama, posebno cene ponuđenih proizvoda i usluga.
- Prodavac ne odgovara za eventualne greške nastale u opisu proizvoda, slika i greške nastale prilikom ažuriranja stranica i promena cena.
- Ukoliko je reč o grešci koja bitno utiče na odluku Potrošača o narudžbini, Potrošač zadržava pravo da otkáže ili izmeni narudžbinu.

1.9. Dostupnost proizvoda i usluge CONVERSE internet prodavnice

Prodavac zadržava pravo da u bilo kojem trenutku iz prodaje povuče bilo koji proizvod. U takvim slučajevima, Prodavac Potrošaču neisporučenog, a plaćenog proizvoda, odnosno plaćene usluge, vraća pun iznos novca za one proizvode koji više nisu u ponudi, odnosno za one usluge koje su plaćene, a nisu pružene, bez obzira na razlog za povlačenje proizvoda iz prodaje, odnosno nepružanja usluge. Prodavac takođe zadržava pravo da promeni i pravovremeno obustavi ili prekine pružanje usluge internet prodavnice.

2. NARUDŽBINA

2.1. Registracija

Za internet kupovinu potrebno je imati najmanje 18 godina.

Potrošač snosi odgovornost za tačnost i potpunost unesenih podataka prilikom kupovine.

2.2. Narudžbina

Proizvodi se naručuju elektronskim putem. Proizvodi se smatraju naručenim onog trenutka kada Potrošač završi ceo postupak naručivanja.

Po izradi i potvrdi prijema narudžbine, na dostavljenu mejl adresu Potrošač će dobiti potvrdu da je Prodavac primio narudžbinu u roku od 72 sata.

Nakon prijema mejla iz prethodne tačke, narudžbina se više ne može menjati onlajn, već samo obraćanjem Službi za potrošače.

Ako naručeni proizvodi nisu dostupni u skladištu, zaposleni u Službi za potrošače CONVERSE internet prodavnice preko kontakt centra pozvaće Potrošača u roku od 72 sata po slanju potvrde o prijemu narudžbine.

Ugovor se smatra zaključenim pošto Potrošač naruči određene proizvode, odnosno primi putem mejla potvrdu o narudžbini, odnosno elektronsku poruku koja sadrži potvrdu o prijemu ponude i smatra se ispravom o ugovoru u smislu člana 31. važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

Prodavac će nastojati da isporuči sve proizvode koje je Potrošač naručio, ali zadržava pravo da odbije nalog/narudžbinu u slučajevima više sile ili kada je izvršenje ugovorne obaveze znatno otežano. Ako Prodavac odbije nalog, Potrošač će o tome biti obavješten u roku od 72 sata po prijemu potvrde o primanju narudžbine. Ugovor se smatra punovažnim pošto je roba plaćena.

Prodavac će nastojati da osigura dostupnost svih naručenih proizvoda.

Za potpunije informacije o Narudžbini i vrstama narudžbina, upućujemo na definiciju i pojam Narudžbina.

U delu oko mogućnosti otkazivanja narudžbine od strane Potrošača, upućujemo na: 4. Otkazivanje narudžbine.

2.3. Plaćanje

Plaćanje se obavlja isključivo elektronski ili prilikom preuzimanja robe na željenoj adresi. Mogućnost plaćanja prilikom preuzimanja robe mora prethodno biti odabrana prilikom pravljenja narudžbine.

Za kupovinu u CONVERSE internet prodavnici moguće je koristiti plaćanje debitnim ili kreditnim karticama i plaćanje gotovinom prilikom preuzimanja robe.

Detaljnije o sredstvima i načinima plaćanja možete se upoznati u posebnom odeljku „Sredstva i načini plaćanja“ [**OVDE**](#)

2.4 .Cena

Sve cene izražene su u domaćoj valuti — dinar (RSD) i uključuju PDV.

Proizvodi se naplaćuju po cenama koje važe na dan naručivanja i objavljenim na internet stranicama. Cene, uslovi plaćanja i akcijske ponude važe isključivo u trenutku plaćanja i mogu se promeniti bez prethodne najave. Prodavac će nastojati da cene navedene u narudžbini budu tačne, međutim može doći do greške.

U slučaju da se cena proizvoda promeni za vreme obrade narudžbine ili cena na internet stranicama iz bilo kojeg drugog razloga ne bude odgovarala stvarnoj ceni proizvoda ili usluge, Prodavac će omogućiti Potrošaču da odustane od kupovine odnosno da potvrdi novu promenjenu cenu.

Postoje i situacije kada Potrošač proizvode plaća stranom karticom, stranom valutom; prema propisima i zahtevima poslovnih banaka. U tom slučaju Potrošač je dužan da prouči i saglasi se — „da izjavu o konverziji“, čiji je tekst sledeći:

„Izjava o konverziji - sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije — dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste tzv. kartičarske organizacije, a koji nama niti poslovnoj banci u Srbiji u trenutku transakcije nije poznat.“

Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost određene — neznatne razlike od originalne cene navedene na zvaničnom sajtu.

2. ISPORUKA PROIZVODA I POJEDINAČNE USLUGE

3.1. Opšte

Prodavac pruža uslugu isporuke samostalno ili takvu uslugu pruža preko svojih podizvođača koje angažuje po ugovoru. Prodavac zadržava pravo da zaključi ugovor sa različitim kurirskim i dostavnim službama uz uslov da kvalitet usluge isporuke ostane identičan i odgovara Prodavčevim standardima.

Nakon prijema potvrde o sprovedenoj narudžbini, Prodavac će Potrošaču mejlom poslati potvrdu o isporuci naručene robe, te će ga obavestiti u kojem će mu terminu narudžbina biti isporučena.

Prodavac zadržava pravo da promeni ugovoreni termin isporuke usled okolnosti koje su naknadno nastupile ili iz razloga koji su izvan kontrole Prodavca, te će u dogovoru sa Potrošačem predložiti novi termin isporuke.

Usluga isporuke ne vrši se vikendom (subota i nedelja) i praznicima, kao ni ostalim neradnim danima.

Proizvodi predviđeni za isporuku biće isporučeni na adresu navedenu prilikom prijema narudžbine usluge.

Isporuka se vrši na području Republike Srbije s poštanskim brojevima od 11000 do 37999.

Isporuka se vrši na adresu navedenu u narudžbini. Naručena roba biće sortirana/složena tako da se u prevozu ne može oštetiti.

Odgovornosti Potrošača su sledeće:

- Potrebno je obezbediti da punoletna osoba bude prisutna prilikom preuzimanja proizvoda na adresi isporuke navedenoj u narudžbini.
- Prilikom isporuke, Potrošač je obavezan da proveru u kakvom je stanju pakovanje, te da li je isporučen tačan broj pakovanja. Po izvršenoj isporuci, Potrošač je obavezan da potpiše potvrdu o preuzimanju (dostavnicu) kojom se potvrđuje: (1) da je narudžbina isporučena, (2) broj isporučenih pakovanja i (3) da su proizvodi isporučeni bez vidljivih oštećenja pakovanja, kao i da li je zadovoljan primljenom uslugom.

Ako Potrošač odbije da potpiše potvrdu o preuzimanju (dostavnicu), smatraće se odbijenom.

Ako se isporuka ne može izvršiti u slučaju da na adresi za isporuku nema nikoga (punoletnog) za preuzimanje proizvoda, proizvodi se ne ostavljaju na toj adresi, već će dostavna/kurirska služba ponovno pokušati isporuku. Ako Potrošač u dva pokušaja ne preuzme proizvode, smatra se da je odustao od preuzimanja.

Ako iz bilo kojeg razloga Potrošač nije bio dostupan u ugovorenom terminu na adresi isporuke ili na telefonskom broju koji je ostavio, Prodavac ne preuzima odgovornost za neispunjenje ugovorenog/usaglašenog termina isporuke.

Kako bi se potvrdio termin isporuke, kurir/isporučilac telefonski će kontaktirati Potrošača najmanje 30 minuta pre planiranog trenutka isporuke.

Ako isporuka narudžbine proizvoda ne uspe iz prvog pokušaja, a nakon dodatne telefonske potvrde 30 minuta pre predviđene isporuke za područje grada Beograda, odnosno 30 min za ostala područja širom Republike Srbije, dostavna služba pokušaće još jednom da izvrši isporuku, u terminu koji odgovara kurirskoj/dostavnoj službi. Ako ni naknadna isporuka ne uspe, proizvodi će se vratiti u CONVERSE internet prodavnicu, a narudžbina Potrošača biće otkazana.

Tada Potrošač ima pravo da traži povraćaj iznosa za proizvode. U tom slučaju, Potrošač snosi prevozne troškove vraćanja proizvoda u CONVERSE internet prodavnicu.

Za vraćanje proizvoda Potrošač je dužan da kontaktira Službu za potrošače CONVERSE internet prodavnice mejlom ili pozivom na broj telefona +381 (0)64 88 24 173 od 9 do 17 sati svakog radnog dana sem subote i nedelje. Pošto se obrati CONVERSE kontakt centru, Potrošač mora popuniti zahtev za vraćanje prema uputstvu kontakt centra.

3.2. Naknada i uslovi isporuke

Troškove isporuke na teritoriji Srbije snosi Prodavac.

Potrošaču je predočeno da uslugu isporuke snosi Prodavac za svaku kupovinu obavljenju preko CONVERSE internet prodavnice. Proizvodi su osigurani od gubitka i oštećenja prilikom isporuke.

Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja narudžbine odmah proveri boj pakovanja i ustanovi eventualna oštećenja.

O svim vidljivim nedostacima Potrošač je dužan da Prodavca obavesti odmah bez odlaganja.

Ako se ustanovi da neki proizvodi nedostaju ili su oštećeni u trenutku preuzimanja, to se mora naznačiti na potvrdi o prijemu (dostavnici) kurirske/dostavne službe.

Proizvodi koji nedostaju, naknadno će biti isporučeni bez naknade u najkraćem mogućem roku; isto važi i ako se Potrošaču isporuči oštećen proizvod.

Ako Potrošač naknadno uoči kakve nepravilnosti i oštećenja, dužan je obavestiti Prodavca u roku od 14 dana od prijema pošiljke, a u svakom slučaju u skladu sa rokovima predviđenim važećim propisima Republike Srbije, o bilo kakvim oštećenjima ili nepravilnostima.

Ako Potrošač, pošto je roba poslata, u očekivanom roku ne primi robu ili obaveštenje o isporuci, ima pravo da o tome obavesti Prodavca kako bi se preduzelo traženje pošiljke ili kako bi se poslala nova pošiljka.

3.3. Ograničenja kod isporuke

Ako zbog nepotpunih informacija o adresi za prijem isporuke ili ometanom pristupu, usluga isporuke ne bude moguća ili je otežana, ista će se obustaviti, a proizvodi se vraćaju u CONVERSE internet prodavnicu o čemu će Potrošač biti obavešten.

Isporuka se može obustaviti i iz razloga više sile, događaja, radnje ili okolnosti koje se nisu mogle predvideti, uključujući sledeće, a ne ograničavajući se na to: prirodne i elementarne nepogode, zatvorene saobraćajnice zbog vremenskih nepogoda, oštećenja ili radovi na putu, objektu ili instalacijama, demonstracije ili okupljanja i bilo koje druge događaje koji se nisu mogli predvideti, a utiču na pravovremenu isporuku. U tom slučaju Prodavac će uložiti sav trud da pravovremeno kontaktira Potrošača i ugovori drugi termin isporuke.

Proizvodi će biti pakovani tako da se rukovanjem ne mogu oštetiti. Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja proizvoda proveri eventualna oštećenja i nedostatke, te da ih navede na potvrdi o preuzimanju (dostavnici). Roba je osigurana od gubitka i oštećenja prilikom isporuke. Potrošač je dužan da prilikom preuzimanja robe potpiše dostavnicu koju isporučilac zadržava kao dokaz o prijemu, odnosno preuzimanju.

3.4. Ugovaranje isporuke

Potrošač je isključivo odgovoran da obezbedi mogućnost prihvatanja isporuke na adresi isporuke i, ako nije u mogućnosti da lično primi isporuke, mora obezbediti prisutnost punoletne osobe na adresi isporuke. Isporučioc/kuriri neće isporučiti i ostaviti proizvode za koje nisu potpisane potvrde o preuzimanju (dostavnice).

Potrošač je dužan da u što kraćem roku obavesti Prodavca o bilo kakvim mogućim poteškoćama u preuzimanju proizvoda. Prodavac neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja koja su rezultat propusta Potrošača.

Proizvodi koji nedostaju biće ponovo naručeni i naknadno isporučeni bez naknade. Oštećeni ili pogrešno isporučeni proizvodi biće vraćeni u CONVERSE internet prodavnicu, te će se isto tako naknadno isporučiti bez naknade.

Kada se proizvodi isporuče Potrošaču ili osobi koja ih je za Potrošača primila, Potrošač postaje vlasnik tih proizvoda i odgovoran je za sva naknadna oštećenja, gubitke ili uništenja proizvoda.

Ako Potrošač odbije da potpiše potvrdu o preuzimanju pošiljke, isporuka će se smatrati odbijenom i biće tako zabeležena.

3.5. Rok isporuke

Okvirni rok isporuke je od 2 do 7 radnih dana od prijema narudžbine Potrošača, u zavisnosti od stanja zaliha i adrese za isporuku. Rok počinje da teče po prijemu potvrde o primljenoj narudžbini.

Vikendi (subota i nedelja), praznici i ostali neradni dani ne računaju se u rok isporuke.

4. OTKAZIVANJE NARUDŽBINE

4.1.1. Postupak otkazivanja narudžbine prilikom onlajn naručivanja

Prilikom uspešno napravljene onlajn narudžbine, Potrošač dobija tzv. mejl potvrde (tj. potvrdu o uspešnoj narudžbini poslatu mejlom), koji između ostalog sadrži link preko kojeg Potrošač može da prati status narudžbine.

Otkazivanje narudžbine vrši se kontaktiranjem kontakt centra Službe za potrošače CONVERSE internet prodavnice, putem elektronske pošte: podrska@converse.rs. Kontakt centar obrađuje zahtev za otkazivanje narudžbine prilikom online naručivanja i o ishodu obaveštava Potrošača elektronski na dostavljenu mail adresu Potrošača.

Potrošač je obavešten da je moguće otkazivanje narudžbine prilikom online naručivanja.

4.2. Opšta pravila otkazivanja narudžbine

Potrošač ima pravo da otkáže narudžbinu isporuke u bilo kojem trenutku, pozivom na broj telefona kontakt centra Službe za potrošače +381 (0)64 88 24 173 od 09 do 17 sati svakog radnog dana sem subote i nedelje.

Ako je narudžbina usluge otkazana pre nego što su proizvodi napustili CONVERSE internet prodavnicu, Potrošač ima pravo da traži povraćaj ukupnog iznosa za proizvode i isporuku.

Ako se narudžbina otkáže pošto proizvodi napuste CONVERSE internet prodavnicu, Potrošač ima pravo da traži povraćaj iznosa za proizvode, ali u tom slučaju Potrošač sam snosi troškove vraćanja proizvoda u CONVERSE internet prodavnicu. Za bliža obaveštenja o ovim uslovima, vidi i prethodne sekcije Uslova i odredaba.

Po otkazivanju isporuke telefonskim pozivom kontakt centra Službe za potrošače, Potrošač će dobiti potvrdu o otkazivanju usluge na svoju mejl adresu.

Po otkazivanju isporuke telefonskim pozivom kontakt centra Službe za potrošače, Potrošač će dobiti potvrdu o otkazivanju usluge na svoju mejl adresu.

5. PRAVA POTROŠAČA

5.1. Pravo na odustanak od ugovora

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora o kupoprodaji u CONVERSE Internet prodavnici, zaključenog na daljinu, potvrdom porudžbine, u roku od 14 dana od dana kada roba stigne u državinu Potrošača ili trećeg lica koje je Potrošač odredio, a nije prevoznik, bez navođenja razloga i dodatnih troškova.

Pravo na odustanak od ugovora Potrošač ostvaruje slanjem Prodavcu popunjenog obrasca za odustanak od ugovora na mail Službe za potrošače podrska@converse.rs.

Formu obrasca za odustanak od ugovora Potrošač dobija uz račun prilikom isporuke proizvoda, a takođe je može preuzeti i **OVDE**

Kada primi popunjeni obrazac za odustanak od ugovora Prodavac će obavestiti Potrošača o prijemu u što kraćem mogućem roku.

Potrošač snosi teret odgovornosti da je postupio u skladu sa ovim odredbama radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.

Protekom roka od 14 dana od kada roba dospe u državnu Potrošača ili trećeg lica koje je odredio Potrošač, a koje nije prevoznik, prestaje pravo Potrošača na odustanak od ugovora.

Potrošač je dužan da Prodavcu vrati robu najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak od ugovora. Potrošač snosi isključivo direktne troškove povrata robe osim ukoliko je razlog povrata greška prodavca ili neispravnost proizvoda. Potrošač snosi isključivu odgovornost za stanje robe od momenta preuzimanja u državinu i isključivo je odgovoran za umanjenu upotrebnu vrednost robe od dana kada je robu preuzeo u državinu.

U slučaju korišćenja prava na odsustanak od ugovora Prodavac će izvršiti povraćaj uplata koje je primio od Potrošača bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana rijema obrasca za odustanak od ugovora. Izuzetno, ako Potrošač ne dostavi robu u ovom roku ili dokaz o slanju iste, Prodavac može i produžiti rok za povraćaj uplaćenog iznosa Potrošaču. Kada je roba plaćena putem platnih kartica, delimično ili u celosti, Prodavac će povraćaj izvršiti posredstvom banke (banka na zahtev Prodavca izvrši povraćaj sredstava na račun.

5.2. Pravo na zamenu

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu saobraznog proizvoda za proizvod druge veličine ili drugog modela. Pravo na zamenu proizvoda Potrošač može ostvariti u roku od 30 dana od dana kupovine, pod uslovom da proizvod vrati u prvobitnom i ispravnom stanju i u neoštećenoj ambalaži. Zahtev za zamenu robe Potrošač ostvaruje putem emaila poslatog na mail Službe za potrošače podrska@converse.rs, koja Potrošaču prosleđuje sve potrebne informacije i uputstva.

Troškove isporuke proizvoda radi zamene snosi Potrošač.

U slučaju različite cene proizvoda čija se zamena vrši, razlika u ceni se nadoknađuje novcem.

5.3. Pravo na reklamaciju

Saobraznost robe (zakonska garancija) i (ugovorna) garancija važe u rokovima određenima važećim propisima Republike Srbije, od datuma prelaska rizika na Potrošača.

Prodavac je odgovaran za nesaobraznost robe u roku od dve godine od dana kada je roba prešla u državinu Potrošača.

Potrošač je dužan da obavesti Prodavca o postojanju vidljivih nedostataka, čim je to prema redovnom toku stvari bilo moguće.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska robe u državinu Potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Za ostvarivanje prava Potrošača po osnovu Prodavčeve odgovornosti za saobraznost robe, potrebno je priložiti popunjeni reklamacioni list koji se može preuzeti **OVDE**, odgovarajući dokaz kupovine (račun, fiskalni isečak, slip — ako je roba plaćena karticom, odštampani izvod sa tekućeg računa i sl.).

Potrošač dostavlja popunjeni reklamacioni list na mail podrska@converse.rs.

U slučaju kada je za pojedini proizvod rok trajanja odnosno važenja garancije, duži od onog predviđenog propisima Republike Srbije, primenjivaće se pravo koje je povoljnije za Potrošača, odnosno važenje i trajanje garancije koje propisuje Prodavac.

Za rešavanje problema reklamacije proizvoda, Prodavac će osigurati, uvek kada je to moguće, da se izvrši stručni pregled proizvoda i odlučiti o ostvarivanju prava iz reklamacije, odnosno garancije. U slučaju da je moguće ostvariti prava iz reklamacije, odnosno garancije, Prodavac će po vlastitom nahođenju i u saradnji sa Potrošačom odlučiti o prikladnoj zameni. Prodavac će tada popraviti neispravan proizvod ili će ga zameniti drugim istim ili sličnim proizvodom. U slučaju popravke, odnosno zamene drugim istim ili sličnim proizvodom u okviru prava iz garancije, Prodavac će snositi troškove popravke i biće odgovoran za rezervne delove, rad i putne troškove zaposlenih koje Prodavac ovlasti, ali samo ako se proizvod može popraviti. Prodavac će postati vlasnik svih neispravnih delova uklonjenih tokom popravke. Ove garancije ne primjenjuju se na proizvode koji se nepravilno koriste, zloupotrebljavaju, pogrešno koriste, menjaju ili održavaju na neodgovarajući način čišćenja ili neodgovarajućim proizvodima za čišćenje. Ove garancije ne pokrivaju mehanička oštećenja nastala nepravilnim rukovanjem i ne ograničavaju se na: rezove ili ogrebotine, oštećenja izazvana udarcima, nezgodama. Ove garancije ne važe ako su se proizvodi koristili u vlažnom okruženju (isključujući određene proizvode koji su namenjeni za spoljašnju upotrebu). Ove garancije ne pokrivaju posledična ili slučajna oštećenja.

Kako bi reklamacija, odnosno garancija, bila valjana, nužno je pridržavati se posebnih uputstava za upotrebu i održavanje za svaki proizvod koji se može pronaći u prodavnicama CONVERSE i u CONVERSE internet prodavnici.

Sve troškove koji su potrebni da bi se roba saobrazila ugovoru (troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke) snosi Prodavac.

Prava Potrošača po osnovu nesaobraznosti robe, procedura izjavljivanja i rešavanja reklamacija i povraćaja novca dostupni su **OVDE**

PRAVILA POVRAĆAJA PROIZVODA

6.1. Opšta pravila povraćaja proizvoda

Svaki povrat proizvoda u skladu sa ovim Uslovima i odredbama može se obaviti isporukom proizvoda na adresu CONVERSE internet prodavnice ili prodavnice CONVERSE, gde se obavlja zamena ili vraćanje, a po uputstvu Službe za potrošače.

Ako je proizvod plaćen oročenim načinima plaćanja (npr. na rate), Prodavac zadržava pravo na umanjenje ukupnog iznosa za dodatne troškove nastale zbog odabira načina plaćanja na rate.

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.

Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu Prodavac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora.

Potrošač je saglasan da vrati nekorišćene proizvode u izvornom stanju i ako je moguće, u pripadajućoj ambalaži. Ako Potrošač vraća proizvode zato što je odustao od kupovine ili se predomislio, pa zahteva zamenu, troškove vraćanja proizvoda robe u prodavnicu CONVERSE snosi sam.

Ako uslovi za vraćanje proizvoda nisu ispunjeni, Prodavac ima pravo da odbije povraćaj novca ili da ponudi zamenu ili CONVERSE poklon/vaučer/vrednosnu karticu.

Prodavac snosi troškove prevoza vraćenih proizvoda u svakom slučaju isključivo ako je proizvod neispravan ili oštećen ili je isporučen proizvod koji Potrošač nije naveo u narudžbini

6.2. Pravila prikupljanja proizvoda u slučaju povrata

Proizvodi se prikupljaju po narudžbini, pa će roba biti isporučena na adresu isporuke Potrošača navedenu prilikom pravljenja narudžbine. Potrošač se slaže sa sledećim:

- Prihvatam odgovornost za tačnost podataka i adrese isporuke.
- Prihvatam da predam dostavnoj/kurirskoj službi sve proizvode za koje želim da ostvarim povraćaj novčanih sredstava i koje sam naveo/la kao višak, neželjene ili pogrešne.
- Proizvode ću nastojati da vratim u originalnom pakovanju, neotvorene i nekorišćene. U slučaju odstupanja od originalnog pakovanja proizvoda, prihvatam prodavčeva pravila zamene i vraćanja proizvoda za otvorene proizvode.

- Obrazac za vraćanje proizvoda mora potpisati Potrošač, koji vraća proizvode, i isporučilac/kurir, koji će proizvode proveriti i preuzeti, te vratiti u CONVERSE internet prodavnicu.
- Ako nisam u mogućnosti da lično prisustvujem isporuci, imenovaću drugu punoletnu osobu koja će to učiniti u moje ime i koja će se potpisati na obrazac vraćanja robe koji se predaje dostavljaču.

7. ZAVRŠNE ODREDBE

Na sva pitanja koja se tiču prava Potrošača po osnovu kupoprodaje u CONVERSE internet prodavnici, a nisu regulisana ovim Uslovima i odredbama, primeniće se odredbe odgovarajućih akata Prodavca, kao i važećih Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima, te ostalih važećih propisa Republike Srbije.