

REKLAMACIJA NA UREĐAJ

U slučaju da imate neku primedbu na uređaj koji ste naručili putem Vip online prodavnice zamolićemo vas da posetite neki od naših Vip centara. Dodatne informacije možete pronaći na stranici:

<http://korisnicki-servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!portal/1001/topic/500000000001235/2-Popravka-Vip-ureaja>

Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora/Aneksa u roku od 14 dana od trenutka zaključenja Ugovora/Aneksa, u skladu sa uslovima iz člana 28. Zakona o zaštiti potrošača. Vip će u slučaju odustanka Korisnika, najkasnije u roku od 14 dana od prijema popunjenog Obrasca o odustanku vratiti iznos koji je primio na osnovu Ugovora/Aneksa. Korisnik je obavezan da plati razumne troškove (direktne troškove vraćanja robe) u skladu sa članom 35 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača RS, ako ostvaruje pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa. Korisnik nema pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa ako je pružanje usluge započeto na osnovu izričite prethodne saglasnosti Korisnika, i ako usluga iz Ugovora/Aneksa uz potvrdu Korisnika da zna da gubi pravo na odustanak, u potpunosti bude izvršena odnosno ukoliko je u roku ostavljenom za odustanak od ugovora otpečatio Proizvod koji sadrži računarski softver.

Korisnik nema pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa u slučaju isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora. Vip mobile doo ima sedište u Beogradu, na adresi Omladinskih brigada 21, posluje pod matičnim brojem 20220023 pri čemu su podaci o njegovim maloprodajnim objektima dostupni na sajtu www.vipmobile.rs.

Korisnik može izjaviti reklamaciju dostavljanjem iste na adresu Vipa ili njegovih prodajnim mesta ili elektronskim putem, putem Kontakt forme na Vip-ovom sajtu na adresi: [http://korisnicki-servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!portal/1001/contact us](http://korisnicki-servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!portal/1001/contact_us), kao i na maloprodajnom mestu Vipa. Rok za odgovor na reklamaciju iznosi 8 dana od dana prijema reklamacije Korisnika, a rok za rešavanje reklamacije 15 dana ili 30 dana u slučaju reklamacije na uređaje od datuma prijema reklamacije. Detaljno postupanje u vezi sa reklamacijama Korisnika definisano je Opštim uslovima koji se nalaze na sajtu www.vipmobile.rs;

Vip nema ugovorni odnos sa poštanskim operatorom, na osnovu koga bi Potrošač mogao, u slučaju reklamacije na nesaobraznost, da pošalje robu o trošku Vipa. Vip upućuje Korisnika da reklamaciju na nesaobraznost robe može izvršiti na bilo kom maloprodajnom mestu Vipa, uz dostavljanje robe čija saobraznost se reklamira, računa i Ugovora/Aneksa. Potrošač i Vip imaju mogućnost mogućnost vansudskog rešavanja sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, čije

mehanizme i načinom pristupa prihvata. Za sve druge informacije možete se obratiti Vipu pozivanjem Korisničkog servisa na broj 0601234.

Odustanak od pretplatničkog ugovora

- U slučaju jednostranog raskida u smislu čl.35 Zakona o zaštiti potrošača, svi kupljeni Proizvodi moraju biti vraćeni u originalnoj ambalaži, uz pripadajuću dokumentaciju, na adresu: Vip magacin u NELT Co d.o.o. hala 4, rampe 13-15, Maršala Tita 206, 11272 Dobanovci, sa napomenom "Povraćaj robe poručene putem on-line prodavnice" .
- Troškove povraćaja Proizvoda snosi Korisnik.
- Korisnik je obavezan da dostavljeni Proizvod vrati u stanju u kojem mu je isti dostavljen i u originalnom pakovanju (trgovačko pakovanje u kojem je roba dostavljena), u suprotnom će se povraćaj smatrati nevažećim te će Proizvod biti vraćen na Korisnikovu adresu i povraćaj neće biti obavljen.
- Ukoliko se ustanovi da je Proizvod oštećen nepažljivim rukovanjem, da se ne nalazi u originalnom pakovanju (što uključuje i da je zaštitna folija displeja skinuta ili oštećena) i/ili da paket nije kompletan, povraćaj neće biti obavljen, a Proizvod će biti vraćen na adresu Korisnika.
- 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, Vip mobile d.o.o je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.
- **Korisnik gubi pravo na odustanak od ugovora** ukoliko se izričito (označavanjem polja u narudžbenici) saglasio da Vip započne pružanje usluge pre isteka roka za odustanak od ugovora:
- Korisnik gubi pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa ako je pružanje usluge započeto na osnovu izričite prethodne saglasnosti Korisnika i ako usluga iz Ugovora/Aneksa uz potvrdu Korisnika da zna da gubi pravo na odustanak, u potpunosti bude izvršena odnosno ukoliko je u roku ostavljenom za odustanak od ugovora otpečatio Proizvod koji sadrži računarski softver.
- Korisnik nema pravo na odustanak od Ugovora/Aneksa u slučaju isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.
- **Pravo na odustanak od pretplatničkog ugovora** Korisnik može da ostvari u roku od 14 (četrnaest) dana od dana preuzimanja Proizvoda, odnosno potpisivanja Ugovora/Aneksa o pružanju usluga. U navedenom roku je potrebno da Korisnik pošalje Vipu "Obrazac za odustanak" koji se dostavlja uz pošiljku na adresu: Vip magacin u NELT Co d.o.o. hala 4, rampe 13-15, Maršala Tita 206, 11272 Dobanovci " sa napomenom: "Povraćaj robe poručene putem on-line prodavnice"

- Takođe, na websajtu www.vipmobile.rs možete preuzeti formular o odustanku i poslati ga Vip-u elektronskim putem. Vip će obavestiti Korisnika o prijemu formulara, odmah poprijemu.
- Povraćaj Proizvoda u roku u kome se može odustati od pretplatničkog ugovora Ugovor/Aneks smatra se blagovremenom izjavom o odustanku od pretplatničkog ugovora.
- Vip će najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od prijema izjave o odustanku od pretplatničkog ugovora Korisniku vratiti iznos koji je primio po osnovu ugovora/aneksa.
- U slučaju odustanka od pretplatničkog ugovora u smislu prethodnog stava, Korisniku će biti naplaćeni troškovi saobraćaja ostvarenog tokom 14 dana kao i deo pretplate. Obaveštenje sa Obrascem za odustanak, Korisniku se dostavlja uz prateću dokumentaciju i Proizvod.