

I Uslovi korišćenja usluge Vip online prodavnice

Ovi Uslovi korišćenja usluge Vip online prodavnice definišu pravila koja omogućuju korisnicima usluge online prodavnice (dalje u tekstu: "Korisnik") kupovinu mobilnih uređaja, dodatne opreme, prepaid dopuna, internet modema i usluga (dalje u tekstu: "Proizvodi" odnosno "Usluga") online putem.

Da bi Korisnik mogao da ostvari kupovinu mobilnih uređaja, dodatne opreme, prepaid dopuna, internet modema i usluga, potrebno je da Korisnik prihvati i poštuje niže definisana pravila.

Za uspešnu obradu kupovine i isporuku kupljene robe, potrebno je da Korisnik unese tačne podatke o svom imenu i prezimenu, JMBG-u, kontakt telefonu, adresi i mestu isporuke. Trenutni status kupovine Korisnik može da proveri pozivom ka Korisničkom servisu na broj 0601234.

Za sva dodatna pitanja možete nas kontaktirati putem kontakt forme na našem sajtu:

http://korisnicki-servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!/portal/1001/contact_us

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, a kompletan proces naplate obavlja se na stranicama banke. Podaci o platnoj kartici ni jednog trenutka nisu dostupni sistemu Vip-a.

Vip zadržava pravo promene ovih Uslova korišćenja, shodno novim elementima ponude i/ili zakonske regulative, zbog čega Korisnike upućujemo da pre svake kupovine provere informacije u vezi Uslova korišćenja usluge online kupovine.

Opšti uslovi kupovine

1. Korisnici Usluge – Korisnici online prodavnice mogu biti isključivo punoletna fizička lica.

Registracija korisnika - Pre početka korišćenja usluge Korisnik se mora registrovati unošenjem emaila i lozinke u odgovarajuća polja za registraciju.

Nakon unosa e-maila i lozinke, korisnik unosi svoje osnovne lične podatke koji su neophodni za izvršenje obaveza Vip-a u vezi sa proizvodima i uslugama koje Korisnik naručuje, odnosno: ime i prezime, adresu, JMBG, kontakt telefon i podatke o mestu isporuke.

Korisnik je u postupku kreiranja naloga, i prilikom svakog kasnijeg unošenja podataka, u obavezi da unese tačne i potpune lične podatke. Vip će podatke o Korisnicima čuvati u skladu sa pozitivnim propisima.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova za korišćenje usluge online kupovine, Korisnik daje, u skladu sa važećim propisima, izričitu saglasnost Vip-u da Vip gore navedene lične podatke može da

evidentira u skladu sa zakonom, da te podatke može dalje da obrađuje za potrebe izvršenja obaveza u vezi sa proizvodima i uslugama koje je Korisnik poručio preko online prodaje ili Vip-ovih na zakonu zasnovanih prava, naplate potraživanja, sprečavanja potencijalnih zloupotreba, da ih može proslediti pravnim ili fizičkim licima kojima je Vip po zakonu dužan da dostavi podatke, kao i da ih može učiniti dostupnim licima koja su neophodna za realizaciju pretplatničkog odnosa između Korisnika i Vip-a odnosno licima koja zbog prirode posla koji obavljaju za Vip moraju imati pristup takvim podacima.

Nakon registracije, Korisnik može pristupiti kupovini Vip proizvoda i usluga i pojedinim personalizovanim sadržajima kao što su podaci o narudžbini ili status kupovine.

Registracijom Korisnik potvrđuje sledeće:

1. da je u potpunosti upoznat i da prihvata Uslove korišćenja online prodavnice.
2. tačnost i potpunost podataka navedenih u registracionom obrascu
3. da daje izričitu saglasnost Vip-u da Vip može, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti obrađivati lične podatke naznačene u procesu registracije i/ili porudžbini, da ih može evidentirati u skladu sa zakonom, da može dalje da ih obrađuje za potrebe izvršenja obaveza u vezi sa proizvodima i uslugama koje je Korisnik poručio preko Vip online prodavnice ili Vip-ovih na zakonu zasnovanih prava, naplate potraživanja, sprečavanja potencijalnih zloupotreba, da ih može proslediti pravnim ili fizičkim licima kojima je Vip po zakonu dužan da dostavi podatke kao i da ih može učiniti dostupnim trećim licima koja su neophodna za realizaciju pretplatničkog odnosa između korisnika i Vip-a odnosno licima koja zbog prirode posla koji obavljaju za Vip moraju imati pristup takvim podacima, u svrhu izvršavanja usluge, zaštite korisnika usluga kao i sprečavanja eventualnih zloupotreba.

Zaštita Privatnosti Korisnika

Vip mobile d.o.o se obavezuje da će čuvati privatnost svih Korisnika. Vip mobile d.o.o prikuplja samo neophodne, osnovne podatke o Korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo Korisnicima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o Korisnicima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni Vip mobile d.o.o odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

2. Naručivanje Usluga/Proizvoda – za uspešnu obradu narudžbenice Korisnika neophodno je da Korisnik unese tačne podatke o imenu i prezimenu, JMBG-u, kontakt telefonu i adresi i mestu isporuke. Uz pomoć ovih podataka Korisniku će biti omogućena isporuka. U toku obavljanja kupovine, Vip će korisniku dodeliti broj transakcije koji korisnik može da koristi za praćenje statusa pošiljke na sajtu Vip-a ili kurirske službe. Pre potvrde kupovine Korisniku je omogućeno da uoči i ispravi greške u unosu podataka pre nego što potvrdi narudžbenicu. Korisnik može pročitati uputstvo za kupovinu na posebnoj internet stranici <http://korisnicki-servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!/portal/1001/topic/500000000004188/2->

[Kupovina-u-Vip-online-prodavnici](#) . Ukoliko je porudžbina Korisnika uspešno obrađena, Vip će Korisniku prikazati i poslati elektronsku poruku kojom potvrđuje kupovinu od strane Korisnika.

3. Provera podataka - Vip zadržava pravo pozivanja Korisnika telefonom u cilju provere podataka koje je Korisnik naveo prilikom procesa poručivanja. U slučaju sumnje u tačnost navedenih podataka ili u slučaju da podatke nije moguće proveriti, Vip zadržava pravo otkazivanja narudžbenice o čemu će Korisnik biti obavešten. Status isporuke Korisnik može da proveriti pozivom ka korisničkom centru na broj 0601234 . Korisnikovi podaci o ličnosti neće biti upotrebljeni u marketinške ili bilo koje druge svrhe, ukoliko Korisnik nije dao saglasnost za navedeno. Korisnikovi podaci sa platne kartice nisu dostupni u toku kupovine i vidljivi su samo procesoru platnih kartica Banca Intesa za Visa, Master, Maestro, AmEx platne kartice. Korisnik se obavezuje da će narudžbenicu platiti na način koji je izabrao prilikom njenog kreiranja.

4. Proizvodi sa Ugovorom/Aneksom – U slučaju kupovine proizvoda uz koje se zaključuje pretplatnički ugovor (proizvodi sa postpejd načinom tarifiranja), Korisnik prilikom preuzimanje pošiljke mora biti lično prisutan i lično potpisati ugovor i druge neophodne prateće dokumente. U suprotnom ugovor će se smatrati nevažećim. Potpis podrazumeva napisano puno ime i prezime pisanim slovima, kao na ličnoj karti. Moguće je kreiranje porudžbenice za jedan pretplatnički ugovor po jedinstvenom matičnom broju građana. U periodu od kreiranja porudžbenice do uspešne isporuke nije moguće kreirati novu porudžbenicu ili sklopiti pretplatnički ugovor putem svih Vip prodajnih kanala.

5. Kupovina telefona po beneficiranim cenama – Korisniku se nudi usluga kupovine telefona po beneficiranim cenama u odnosu na punu maloprodajnu cenu telefona, uz ugovornu obavezu od 24 meseca i korišćenje Vip postpaid usluga. U slučaju kupovine telefona po beneficiranim cenama uz ugovornu obavezu, neophodno je da Korisnik prilikom preuzimanja pošiljke pokaže kuriru na uvid novu ličnu kartu. Korisnik je dužan da ukoliko umesto nove lične karte poseduje stari obrazac lične karte, prilikom preuzimanja pošiljke pokaže kuriru na uvid i važeći identifikacioni dokument kao što je: pasoš, vozačka dozvola, indeks ili overena zdravstvena knjižica. Bez uvida u navedena dokumenta i bez potpisa korisničkog ugovora i pratećih dokumenata, kurir ne može uručiti pošiljku.

U slučaju kupovine mobilnog uređaja bez postpaid tarifnog paketa (po punoj maloprodajnoj ceni), kao i kupovine mobilnog uređaja sa prepaid karticom ili dodatne opreme, ne vrši se provera u Kreditnom birou.

U slučaju da je Korisnik, putem Vip online prodavnice ranije poručivao mobilne uređaje ili druge Vip proizvode i usluge, a koje nije želeo prilikom isporuke da preuzme od Vip-a ili u dogovoreno vreme isporuke nije bio prisutan na mestu isporuke, usled čega je Vip pretrpeo troškove, Vip zadržava pravo da ovakvim Korisnicima odbije isporuku narednih poručenih proizvoda putem Vip online prodavnice i uputi ih na druga Vipo-va prodajna mesta ili da im naplati troškove pripreme paketa, u skladu sa važećim cenovnikom Vip mobile-a, u iznosu od 300 dinara.

6. Provera Solventnosti - U skladu sa poslovnom politikom obavlja se provera Korisnika kod Kreditnog Biroa koji su se odlučili za kupovinu telefona po beneficiranim prodajnim cenama (sa

ugovornom obavezom). Provera solventnosti Korisnika od strane Kreditnog Biroa može se obaviti jedino i isključivo ukoliko je Korisnik saglasan da bude proveren. Korisnici koji imaju negativan ishod provere od strane Kreditnog Biroa, kao i Korisnici koji nisu saglasni da budu provereni, imaju mogućnost da kupovinu obave po punim maloprodajnim cenama (bez ugovorne obaveze) ili uz Prepaid paket.

7. Mogućnosti u vezi plaćanja – Vip online prodavnica omogućava plaćanje proizvoda iz svoje ponude online putem platnih kartica, pouzećem, plaćanjem na rate putem mesečnog računa. Pri tome važe sledeća ograničenja:

1. Plaćanje platnim karticama: Vip online prodavnica prihvata platne kartice VISA, Master, Maestro, AmEx platne kartice koje su od banke izdavaoca odobrene za plaćanje preko Interneta. Ukoliko Korisnik nije siguran da li njegova platna kartica podržava ovu opciju, potrebno je da to proveri sa bankom koja je karticu izdala. Prihvataju se samo platne kartice izdate u Srbiji. Sredstva na računu Korisnika se rezervišu tokom procesa kreiranja narudžbenice, dok se račun Korisnika tereti tek nakon uručjenja pošiljke i potpisivanja ugovora. Ukoliko pošiljka nije uspešno uručena Korisniku, Vip će u najkraćem roku obavestiti banku koja će korisniku sredstva odrezervisati.
2. Plaćanje pouzećem: Plaćanje pouzećem podrazumeva gotovinsko plaćanje kuriru prilikom preuzimanja pošiljke. U zavisnosti od ishoda provere Kreditnog biroa plaćanje pouzećem pored cene uređaja može uključivati plaćanje novčanog obezbeđenja, u skladu sa Opštim uslovima pretplatničkog i korisničkog odnosa mobilne telekomunikacione mreže Vip mobile doo. Iznos novčanog obezbeđenja se naplaćuje prilikom preuzimanja pošiljke. Iznos novčanog obezbeđenja se vraća tako što se iznos mesečnog računa korisnika umanjuje za iznos već plaćenog obezbeđenja plaćanja.
3. Plaćanje na rate putem mesečnog računa: ovo pravo ostvaruju Korisnici koji kupuju mobilne uređaje i zaključuju postpaid pretplatnički ugovor, ili Aneks ugovora. Ostale proizvode iz Vip-ove online ponude nije moguće platiti na ovaj način. U toku procesa poručivanja, korisniku se prikazuje ponuđene opcije plaćanja na rate putem mesečnog računa. Maksimalni iznos, koji se može podeliti na rate zavisi od izabrane tarife i biće prikazan Korisniku prilikom procesa poručivanja.
4. Plaćanjem putem mesečnog računa – ovo pravo ostvaruju Korisnici koji kupuju mobilne uređaje i zaključuju postpaid pretplatnički ugovor, ili Aneks ugovora, a čiji iznos za plaćanje ne prelazi 100 RSD.

8. Cene Proizvoda/Usluga – Cene proizvoda su izražene u dinarima i uključuju PDV. Proizvodi su podložni promeni cena sve do potvrde kupovine. Vip mobile garantuje cenu na dan kupovine, bez obzira na eventulanu promenu cene pre izvršene isporuke.

9. Isporuka Proizvoda/Usluga – Isporuka Proizvoda moguća je isključivo na teritoriji Republike Srbije. Vip se obavezuje da će kupljenu robu dostaviti Korisniku na adresu koju je uneo u procesu kupovine u roku:

a. do 3 radna dana od trenutka odobrenja narudžbenice ukoliko je proizvod raspoloživ odnosno na stanju.

b. Ukoliko poručeni proizvod trenutno nije raspoloživ korisnik se može prijaviti za prijem obaveštenja o tome kada će proizvod biti raspoloživ. Nakon obavljene kupovine, a pre isporuke na kućnu adresu, specifikacija izabranih proizvoda se ne može menjati, ali se može otkazati pozivom Korisničkom servisu na broj 0601234.

c. U slučaju plaćanja platnom karticom, sredstva na računu Korisnika se rezervišu tokom procesa kreiranja narudžbenice, dok se račun Korisnika tereti tek nakon uručjenja pošiljke i potpisivanja ugovora. Ukoliko pošiljka nije uspešno uručena Korisniku Vip će u najkraćem roku obavestiti banku koja će korisniku sredstva odrezervisati. U slučaju plaćanja pouzecom navedeni iznos se naplaćuje prilikom preuzimanja pošiljke.

d. Ukoliko Vip iz tehničkih razloga nije u mogućnosti da isporuči kupljenu robu, Korisnik će biti obavešten putem telefona ili emaila, a novac će kupcu biti vraćen u najkraćem mogućem roku.

10. Troškovi pripreme paketa i troškovi dostave - troškove pripreme paketa snosi Vip ukoliko je reč o prve dve posete Korisniku vršene na osnovu jedne iste porudžbenice. Ukoliko Korisnik poruči mobilni uređaj, a ne preuzme ga kao i ukoliko Korisnik u dogovoreno vreme isporuke nije bio prisutan na mestu isporuke, usled čega je Vip pretrpeo **troškove pripreme paketa**, Vip zadržava pravo da narednu **pripremu paketa** naplati Korisniku, **u iznosu od 300 dinara**. Tačan iznos dostave koji se naplaćuje Korisniku će biti prikazan prilikom online odabira proizvoda, a pre potvrde kupovine. Troškove dostave snosi Vip.

11. Aktivacija SIM kartice i mobilnog uređaja i početak pružanja usluge - Po prijemu informacije od strane kurirske službe o uručjenju pošiljke Korisniku, Vip će postpaid Korisniku izvršiti aktivaciju SIM kartice kao i aktivaciju mobilnog uređaja, ukoliko je isti odabran od strane Korisnika. Aktivacija prepaid kartice se vrši prvim pozivom ili prvim SMS-om Korisnika. Nakon što je izvršena usluga aktivacije SIM kartice i mobilnog uređaja, Vip će započeti sa pružanjem usluge elektronskih komunikacija, odabranog tarfinog paketa.

12. Rezervacija proizvoda – Proizvodi koje Korisnik stavi u korpu u procesu kupovine nisu rezervisani. Proizvod je rezervisan tek nakon potvrde kupovine od strane Korisnika. U periodu između stavljanja Proizvoda u korpu i potvrde kupovine postoji mogućnost da količine Proizvoda više nisu dostupne putem ove Usluge, o čemu će Korisnik biti obavešten. Ukoliko je Korisnik potvrdio kupovinu, a isporuka još nije izvršena, Korisnik može da otkáže kupovinu pozivom ka Korisničkom servisu na broj 0601234.

13. Prekid konekcije - U slučaju greške prilikom kupovine (npr. prekid konekcije sa internetom ili nedostupnost procesora kreditnih kartica...), račun Korisnik neće biti zadužen, a transakcija će biti automatski poništena. Korisnik može u toku kupovine da izabere pretplatnički broj. Broj se automatski rezervišu na Korisnik nakon unošenja ličnih podataka Korisnika. Ukoliko dođe do prekida konekcije rezervacija broja je poništena. Vip neće odgovarati za bilo koju štetu koja bi mogla nastati zbog prekida internet konekcije prilikom korišćenja Usluge.

Korisnik prihvata ove Uslove korišćenja klikom na polje "Pročitao/la sam i prihvatom Uslove korišćenja usluge online kupovine". Na sva ostala pitanja koja nisu obuhvaćena ovim uslovima usluge online kupovine, primenjuju se Opšti uslovi pretplatničkog i korisničkog odnosa mobilne telekomunikacione mreže Vip mobile doo Beograd.

14. Kupovina online prepaid dopuna - Prepaid dopune je moguće platiti isključivo platim karticama iz Člana 7. Uslova korišćenja usluge Vip online prodavnice.

Mimimalni iznos koji je moguće dopuniti po jednom broju je 200 dinara, a maksimalni 1500 dinara po jednom broju u toku jedne kupovine. Prilikom jedne kupovine Korisnik može dopuniti najviše dva prepaid broja u ukupnom iznosu koji ne može biti veći od maksimalno predviđenih 3000 dinara. Ukoliko Korisnik izvrši dopunu u navedenom maksimalnom iznosu po jednom broju novu dopunu za isti broj može izvršiti tek protekom roka od 24 časa od izvršene uplate.

Korisniku se nudi da dva puta unese prepaid broj koji želi da dopuni, jer ukoliko Korisnik unese pogrešan broj telefona koji treba da dopuni, kredit će biti dopunjen i sredstva se ne mogu povratiti, jer se naplata vrši odmah.

Vip mobile doo nije odgovoran ukoliko Korisnik unese pogrešan broj koji postoji u okviru Vip mreže na koji treba izvršiti dopunu prepaid kredita ili ukoliko Korisnik unese pogrešan iznos prepaid dopune. Pre potvrde kupovine Korisniku je omogućeno da pregleda brojeve koje želi da dopuni i njihove iznose, ispravi eventualne greške u unosu podataka pre nego što potvrdi kupovinu dopune za određene brojeve. Nakon toga, na navedenom broju će se automatski izvršiti dopuna prepaid kredita u on-line transakciji u iznosu koji je Korisnik naveo i Vip mobile doo ne snosi odgovornost za pogrešno unete podatke niti može izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava. Ukoliko je Korisnik uspešno platio izabranu pripejd dopunu, a iz bilo kog razloga dopuna nije realizovana, sredstva će automatski biti vraćena na račun Korisnika istog momenta.

II Obaveštavanje

Popunjavanjem narudžbenice Korisnik potvrđuje da je na jasan i razumljiv način pre kupovine ili zaključenja Ugovora/Aneksa obavešten da:

- ima mogućnost da uoči i ispravi greške u unosu podataka pre nego što pošalje Narudžbenicu;
- su osnovna obeležja Vip proizvoda i usluga (odnosno specifikacija i opis tarifnog paketa, opis mobilnih uređaja), cene mobilnih uređaja, iznosi mesečne pretplate, cene usluga koje se naplaćuju nakon potrošnje sadržaja dostupnog u okviru mesečne pretplate kao i drugi uslovi koji se odnose na način obračuna cena usluga, način plaćanja, način i rok isporuke, svi troškovi koji se stavljaju na teret Korisnika navedeni na sajtu www.vipmobile.rs, i da se sa istima Korisnik upoznao i da je o istima bio na jasan i razumljiv način obavešten pre i prilikom naručivanja Proizvoda/Usluga.

- svi elementi tarifnog paketa, kao i njegove cene su navedene u opisu tarifnog paketa koji je dostupan na sajtu www.vipmobile.rs sa kojima se korisnik upoznao prilikom naručivanja Proizvoda/Usluga.
- obračun naplate usluga koje su navedene u izabranom tarifnom paketu, kao i drugih usluga čije korišćenje Korisnik izabere, vrši se prema cenama koje su dostupne na sajtu www.vipmobile.rs, kao i u cenovniku koji je dostupan u svakom maloprodajnom objektu Vipa.
- Korisnik zaključenjem Ugovora/Aneksa stupa u ugovorni odnos s Vipom i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.
- Vip pruža postprodajnu podršku Korisnicima i ima zakonsku odgovornost za nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog Ugovora/Aneksa, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.
- Detaljne informacije o dostupnosti rezervnih delova (priključnih aparata i sličnih delova) tehničke robe /mobilnih uređaja, Korisnik može dobiti od servisnog centra označenog u izjavi o saobraznosti robe ugovora. Servisni centar vrši tehnički servis, odnosno održavanje i opravku za vreme i posle prestanka perioda u kojem je definisana odgovornost za nesaobraznost, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe.
- Period važenja pretplatničkog ugovora i minimalno trajanje ugovorne obaveze Korisnika su definisani Opštim uslovima i Ugovorom/Aneksom, a uslovi za raskid pretplatničkog ugovora Opštim uslovima, Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskim komunikacijama.
- Pre zaključenja Ugovora/Aneksa Vip uvek obaveštava Korisnika da li je potrebno da Korisnik pruži bilo kakvo obezbeđenje, depozit, finansijske garancije na zahtev Vipa, kao i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji.
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 opečatio Proizvod koji sadrži računarski softver.
- Vip mobile doo ima sedište u Beogradu, na adresi Milutina Milankovića 1ž i 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 prodajnih 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, kao i na maloprodajnom mestu Vipa. Rok za odgovor na reklamaciju iznosi 15 dana ođ dana prijema reklamacije Korisnika. 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 Korisnik 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.
- Pretplatnički ugovor se zaključuje na neodređeno vreme. U slučaju kupovine mobilnih uređaja sa tarifnim paketom, ugovorna obaveza je 24 meseca od dana zaključenja pretplatničkog ugovora odnosno aktivacije SIM kartice. U slučaju korišćenja samo tarfinih paketa (SIM kartice bez mobilnog uređaja), ugovorna obaveza iznosi 3 meseca računajući od dana zaključenja pretplatničkog ugovora odnosno aktivacije SIM kartice. Raskid pretplatničkog ugovora je moguć, u skladu sa Opštim uslovima mobilne telekomunikacione mreže Vip mobile doo koji su dostupni na https://www.vipmobile.rs/o_vipu/prodaja/cenovnici_i_opsti_uslovi
- Korisnik i Vip imaju mogućnost vanskidnog rešavanja sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, čije mehanizme i načinom pristupa prihvata.
- za sve druge informacije Korisnik se može obratiti Vipu pozivanjem kontakt centra na broj 0601234.
- da su sva dokumenta dostupna na srpskom jeziku;
- da su Opšti Uslovi koje je Korisnik pročitao sastavni deo Ugovora/Aneksa

III Odustanak od pretplatničkog ugovora

Ovo poglavlje se primenjuje samo u slučaju online kupovine od strane fizičkog lica. Pravo na povraćaj Proizvoda i /ili otkazivanja Usluge pripada isključivo online Korisnicima, pod uslovima navedenim u nastavku ovog poglavlja.

- 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/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 opečatio Proizvod koji sadrži računarski softver.

a. 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 Vip-u "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".

b. Takođe, na websajtu https://www.vipmobile.rs/o_vipu/prodaja/cenovnici_i_opsti_uslovi Korisnik može preuzeti formular o odustanku i poslati ga Vip-u elektronskim putem. Vip će obavestiti Korisnika o prijemu formulara, odmah po prijemu. 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.

Na zaključenje pretplatničkih ugovora za korišćenje Vip postpaid usluga, primenjuju se odredbe Vip Opštih uslova koje važe za Postpaid pretplatnički ugovor. Za sva dodatna pitanja možete nas kontaktirati putem kontakt forme na našem sajtu na adresi:

http://korisnicki-servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!portal/1001/contact_us

Vip neće snositi odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica usled:

- a. zloupotrebe ličnih podataka u svrhu naručivanja Proizvoda i/ili Usluga
- b. neautoriziranog korišćenja korisničkog imena i lozinke ili radnje koja je povezana sa takvim korišćenjem,
- c. upotrebe ili zloupotrebe korišćenja Usluge, ako predmetna šteta nije nastala krivicom zaposlenog u Vip-u. Korisnik prihvata ove Uslove korišćenja klikom na polje "Pročitao/la sam i prihvatam Uslove korišćenja usluge Vip Online prodavnice".