

Opšti Uslovi

Ovim uslovima regulisani su uslovi kupoprodaje robe, prava i obaveze potrošača te ostala pitanja od značaja za funkcionisanje internet prodavnice i Mitros Music Company doo, koja posluje u okviru privrednog društva Mitros Music Company doo Beograd, sa registrovanim sedištem na adresi Admirala Geprata broj 10, 11000 Beograd, email: info@mitrosmusic.com, kontakt telefon: +381 11 7617 500, matični broj: 08330158, PIB: 100725925, registrovana delatnost - trgovina na veliko električnim aparatima za domaćinstvo.

Osnovna obeležja robe i prodajna cena će biti istaknuti pored slike svakog artikla, sve cene na sajtu izražene su porezom na dodatu vrednos (PDV) u skladu sa važećim zakonima. Mitros Music Company nastoji da sve proizvode opiše što je tačnije moguće. Međutim, Mitros Music ne garantuje da su svi navedeni podaci u vezi proizvoda niti slike 100% tačni, kompletni, pouzdani i bez grešaka. Potrošač može izjaviti reklamaciju ukoliko proizvod koji je kupio odstupa od podataka koji su navedeni na sajtu.

Budući da Mitros Music Company ima veliki broj artikala u ponudi, ponekad se može desiti da istaknuta cena bude pogrešna usled ljudske greške, budući da se sve cene ručno unose u sistem. U tim situacijama će se primenjivati ispravna cena, a Mitros Music će bez odlaganja obavestiti potrošača o novoj ceni, sa kojom se potrošač može složiti, a ukoliko potrošač odbije kupovinu po novoj ceni, porudžbina će biti otkazana.

(Ne)saobraznost

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) Mitros Music Company odgovara za nesaobraznost robe u periodu od 2 (dve) godine od datuma kupovine.

Trgovac će odgovarati za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

1. je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost znao;
2. se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
3. je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je Trgovac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio Trgovca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Trgovca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe Trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

1. nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
2. ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako Trgovac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
3. opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
4. otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Trgovca.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Trgovac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru.

Smatraće se da je roba saobrazna ugovoru ukoliko:

- odgovara opisu koji je dao Trgovac;
- ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Trgovcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane Trgovca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno na ambalaži robe.

Reklamacije

Potrošač izjavljuje reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Sve reklamacije, se mogu izjaviti pozivanjem broja: 011/7617400, putem e-mail adrese bgshop@mitrosmusic.com ili direktno u našim maloprodajama, u Beogradu: Admirala Geprata broj 10, Novi Sad: Sutjeska broj 2 TC Spens, Niš: Obrenovićeveva 44, TC Kalča.

Mitros Music Company vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuvaju ih najmanje dve godine od datuma podnošenja.

Mitros Music Company će potrošaču potvrditi prijem reklamacije i dati pisanu potvrdu ili elektronskim putem pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Mitros Music Company će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije odgovoriti potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Smatraće se da je reklamacija primljena i zakonski rokovi će teći od trenutka kada roba, u vezi koje se reklamacija izjavljuje, stigne na adresu koju je Mitros Music Company naveo u e-mailu potvrde prijema reklamacije, budući da je tek tada Mitros Music Company u mogućnosti da utvrdi osnovanost reklamacije. Odgovor Mitros Music-a na reklamaciju potrošača će sadržati odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije, s tim da se ovaj rok prekida kada potrošač primi odgovor prodavca i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca u roku od 3 dana od dana prijema odgovora prodavca, a ukoliko se ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca. Navedeni rokovi neće teći sve do trenutka dok se potrošač ne saglasi sa načinom rešavanja reklamacije prodavca.

Ukoliko Mitros Music iz objektivnih razloga nisu u mogućnosti da udovolje zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužni su da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obaveste potrošača i navedu rok u kome će je rešiti, kao i da dobiju njegovu saglasnost, što su u obavezi da evidentiraju u evidenciji primljenih reklamacija.

Ako se reklamacija ne prihvata (npr. slučajevi fizičkog oštećenja ne spadaju u nesaobraznost), potrošač snosi troškove slanja robe i troškove dijagnostike kvara prema cenovniku ovlašćenog servisa.

Ukoliko Mitros Music odbije reklamaciju, potrošač ima pravo pokrene postupak vansudskog rešavanja spora pred nadležnim telom sa spiska koji se nalazi na sledećem [linku](#).

Pravo na reklamaciju potrošač gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja robom i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu, kao i u slučaju da su vršene bilo kakve popravke ili pokušaji popravki od strane neovlašćenih lica.

Mitros Music Company je u ugovornom odnosu sa poštanskim operaterom City Express d.o.o. i Post Express kurirskom službom Pošte Srbije, preko kog potrošač može da pošalje robu o trošku Mitros Music-a u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti.

Ukoliko je potrošaču stigla oštećena pošiljka, isti je dužan da najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema proizvoda prijavi sva oštećenja, nedostajanje nekih delova ili

neispravnost proizvoda. Potrošač je dužan da primljenu robu proveri po preuzimanju od kurira. Ukoliko na ambalaži ima vidnih tragova oštećenja, potrošač ne treba takvu pošiljku da primi.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Potrošački spor se može rešiti postupkom rešavanja potrošačkih sporova. Kao trgovac smo dužni da vas obavestimo da smo po zakonu obavezni da učestvujemo u ovom postupku. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Dostupna je na sledećem [linku](#).

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se, pored ostalog:

- u potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spira plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.) Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanje potrošačkog spora.

Garancija

Garancija je izjava proizvođača kojom se potrošaču garantuju veća prava od onih propisanih Zakonom. Dokumentacija za ostvarivanje prava po osnovu garancije se obično nalazi u originalnom pakovanju proizvoda.

Za uređaje za koje proizvođač ne nudi posebne pogodnosti, Mitros Music Company nije obavezi da izda garantni list.

Pravo na odustanak od ugovora

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, u roku od 14 dana od dana kada roba dospe u njegovu državinu, odnosno državinu trećeg lica koje je odredio potrošač, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim direktnih troškova vraćanja robe. Direktno troškove povraćaja robe kao i troškove vraćanja robe, ako se roba, zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom snosi isključivo potrošač. Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje potrošač odredi. Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo dospeo u državinu potrošačaili trećeg lica koje je odredio potrošač.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora koji obrazac može preuzeti [ovde](#) ili na drugi nedvosmislen način. Mitros Music Company je dužan da o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti potrošača u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa. Mitros Music je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Mitros Music Company može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu na adresu o kojoj ga je Mitros Music obavestio u zavisnosti od toga šta nastupa prvo. Potrošač je dužan da vrati robu Mitros Musicu, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. 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.

Proizvod koji se vraća mora biti u originalnoj ambalaži i bez vidljivih tragova korišćenja sa svom pratećom dokumentacijom i delovima, u suprotnom potrošač nema pravo na odustanak od ugovora.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

- Isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane
- isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su oštećeni nakon isporuke.

Važenje i izmene opštih uslova

Mitros Music Company doo zadržava pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja i u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Mitros Music Company doo se obavezuje da potrošača na pogodan način obavesti o izmenama ovih Opštih uslova.