

OBAVEŠTENJE O PRAVIMA POTROŠAČA, REKLAMACIJAMA I VANSUDSKOM REŠAVANJU SPOROVA

U skladu sa odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača Republike Srbije, **Fitco d.o.o. Novi Sad** (u daljem tekstu: Trgovac) obaveštava svoje kupce/potrošače o uslovima, rokovima i postupku ostvarivanja prava po osnovu kupovine putem veb-sajta www.calivita.rs.

Ovo obaveštenje se odnosi isključivo na kupovinu izvršenu putem internet prodavnice (ugovori zaključeni na daljinu).

Za kupovinu obavljen u našim fizičkim prodavnicama važe standardna zakonska pravila koja ne uključuju pravo na predomišljanje u roku od 14 dana.

1. PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA (POVRAT ROBE U ROKU OD 14 DANA)

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog **na daljinu** u roku od **14 dana** od dana kada je roba dospela u državinu potrošača ili trećeg lica koje je potrošač odredio, **bez navođenja razloga i bez ikakvih dodatnih troškova osim direktnih troškova povraćaja** robe.

- **Ostvarivanje prava:** Potrošač ostvaruje pravo na odustanak slanjem popunjenog **Obrasca za odustanak od ugovora** (koji možete preuzeti na našem sajtu) elektronskim putem na e-mail adresu ili poštom na adresu sedišta firme.
- **Troškovi povrata:** Direktne troškove slanja i povraćaja robe u slučaju odustanka u potpunosti snosi kupac.
- **Povrat novca:** Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema obrasca, vrati potrošaču uplaćeni novac, s tim što Trgovac može odložiti povraćaj sredstava dok ne dobije robu nazad ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu poslao.

IZUZECI OD PRAVA NA ODUSTANAK:

U skladu sa članom 36. Zakona o zaštiti potrošača, kupac **gubi pravo** na odustanak od ugovora (povrat u roku od 14 dana bez razloga) u sledećim slučajevima specifičnim za naš asortiman:

1. **Ishrana i suplementi:** Kupac nema pravo na odustanak ukoliko otpečati, otvori originalnu ambalažu ili konzumira suplemente, vitamine i prehrambene proizvode, iz razloga zaštite zdravlja i higijenskih razloga.
2. **Digitalni sadržaj i onlajn kursevi:** Za ugovore o isporuci digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa (onlajn kursevi i predavanja), potrošač **izričito pristaje** da izvršenje ugovora započne odmah i potvrđuje da **gubi pravo na odustanak od ugovora** onog trenutka kada mu se omogući pristup digitalnom sadržaju (slanjem pristupnih podataka ili aktivacijom kursa).

2. SAOBRAZNOST ROBE (ZAKONSKA GARANCIJA)

Trgovac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Fitco d.o.o. odgovara za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od **dve (2) godine** od dana prelaska rizika na potrošača (dana isporuke).

- **Prvih 6 meseci:** Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana isporuke, potrošač ima pravo da bira između opravke, zamene, umanjenja cene ili raskida ugovora (povraćaja novca). Otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom u ovom roku moguće je uz izričitu saglasnost potrošača.
- **Tehnička roba (Aparati za filtriranje vode):**
Za aparate za filtriranje vode važi zakonska saobraznost od 2 godine. Sve tehničke nesaobraznosti koje nisu nastale mehaničkim oštećenjem od strane kupca ili neadekvatnim rukovanjem podležu zakonskoj proceduri servisa ili zamene.
- **Obuća:** Fitco d.o.o. odgovara za skrivene nedostatke na obući (npr. odlepljivanje đona, pucanje materijala) koji su postojali u trenutku kupovine, u roku od 2 godine. Roba se mora čistiti i održavati prema priloženom deklarisanom uputstvu.
- **Ambalaža:** Napominjemo da Trgovac **ne može uslovljavati** rešavanje reklamacije niti prihvatanje nesaobraznosti posedovanjem originalne ambalaže (kutije) robe.
-

3. POSTUPAK I MESTO PRIJEMA REKLAMACIJA

Potrošač može izjaviti reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava usled nesaobraznosti robe, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka na sledeće načine:

- **Elektronskim putem (e-mail):** office@calivita.rs
- **Telefonom:** **021-403-247**
- **Poštom na adresu sedišta:** Fitco d.o.o., Iva Ćipika 18, 21000 Novi Sad, Republika Srbija

Rokovi za odgovor i rešavanje reklamacije:

1. Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od **8 dana** od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju (odgovor sadrži odluku da li se reklamacija prihvata, obrazloženje ako se ne prihvata i konkretan predlog i rok za rešavanje).
2. Rok za rešavanje prihvaćene reklamacije ne može biti duži od **15 dana** od dana podnošenja reklamacije, odnosno **30 dana** za tehničku robu (aparati za filtriranje vode).

4. VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Obaveštavamo potrošače da u slučaju nemogućnosti rešavanja reklamacije sporazumnim putem, imaju zakonsko pravo da pokrenu postupak mirnog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim organima.

- U skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača, **Fitco d.o.o. je u obavezi da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova** ukoliko potrošač podnese predlog za pokretanje postupka.
- Postupak se pokreće pred telima koja su upisana u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koju vodi Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine.
- Potrošač predlog podnosi elektronskim putem preko zvanične IT platforme Ministarstva na internet adresi: www.must.gov.rs