

УПУТСТВО ЗА ВРАЋАЊЕ РОБЕ

за уговоре закључене на даљину

Ово упутство је усклађено са Законом о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 35/2026) и односи се на право потрошача да одустане од уговора закљученог на даљину. Уговор је закључен на даљину када је закључен у оквиру организоване продаје без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора.

ВАЖНО: одустанак од уговора није исто што и рекламација због несаобразности. Ако је производ неисправан, оштећен, погрешно испоручен или на други начин несаобразан уговору, потрошач има посебна права по основу несаобразности и рекламације, укључујући правила о бесплатном отклањању несаобразности. Ово упутство не ограничава та права.

1. Право на одустанак

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину у року од 14 дана, без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова враћања робе и евентуалног умањења вредности у случајевима прописаним Законом.

Код продаје робе рок од 14 дана рачуна се од дана када роба доспе у државину потрошача или трећег лица које је потрошач одредио, а које није превозник. Ако се једном поруџбеницом испоручује више врста робе засебно, рок почиње од пријема последње врсте робе; код више пошиљки или делова - од пријема последње пошиљке или дела.

2. Како се одустаје

Потрошач може да одустане попуњавањем прописаног обрасца за одустанак или другом недвосмисленом изјавом којом обавештава ENMON DOO BEOGRAD да одустаје од уговора. Изјава је благовремена ако је послата у року од 14 дана.

Ако се изјава/образац шаље електронским путем преко система који је трговац омогућио, ENMON ће без одлагања потврдити њен пријем у писаној форми или на другом трајном носачу података.

Потрошач није дужан да наведе разлог одустанка.

3. Враћање робе

Потрошач је дужан да робу врати ENMON-у или лицу које је ENMON овластио без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао изјаву/образац за одустанак. Рок је испуњен ако је роба послата пре истека тих 14 дана.

Потрошач сноси искључиво директне трошкове враћања робе ако је о тој обавези претходно био обавештен, осим ако се ENMON сагласио да те трошкове сноси сам. Ако потрошач није претходно обавештен да сноси директне трошкове враћања, не може му се накнадно наметнути тај трошак.

Робу је потребно адекватно упаковати ради безбедног транспорта. Коришћење оригиналне амбалаже се препоручује када је доступна, али само одсуство оригиналне амбалаже није услов за остваривање права на одустанак. Потрошач одговара за умањену вредност робе ако је њоме руковао више него што је неопходно да утврди њену природу, карактеристике и функционалност.

Потрошач не одговара за умањену вредност ако му трговац није доставио прописано обавештење о праву на одустанак.

4. Повраћај новца

ENMON је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када прими изјаву/образац за одустанак, врати потрошачу све што је платио на основу уговора, укључујући трошак стандардне

испоруке. ENMON није дужан да врати додатни трошак који је настао зато што је потрошач изричито изабрао скупљи начин доставе од најјефтиније уобичајене доставе коју је ENMON понудио.

Повраћај се врши истим средством плаћања које је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач изричито сагласи са другим средством плаћања, без додатних трошкова за потрошача.

ENMON може одложити повраћај средстава док не добије робу која се враћа или док потрошач не достави доказ да је робу послао, у зависности од тога шта наступи прво, осим ако је ENMON понудио да сам преузме робу.

5. Изузеци од права на одустанак

Право на одустанак не постоји у случајевима које Закон изричито прописује. За ENMON

-ову продају нарочито може бити релевантна роба произведена према посебним захтевима потрошача или јасно персонализована, као и запечаћена роба која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога ако је отпечаћена након испоруке. Сваки случај се процењује према условима из члана 38. Закона.

6. Физичко оштећење или друга несаобразност после испоруке

Ако потрошач после пријема робе уочи физичко оштећење или другу несаобразност, препоручује се да о томе обавести ENMON што пре ради лакшег утврђивања чињеница. Међутим, непријављивање видљивог оштећења у року од 24 часа само по себи није законски разлог за губитак права по основу несаобразности.

За несаобразност робе важи законски рок од две године од испоруке, а потрошач је дужан да обавести трговца у року од два месеца од тренутка када је сазнао за несаобразност. Ако се несаобразност појави у року од годину дана од испоруке, претпоставља се да је постојала у тренутку испоруке, осим када је то супротно природи робе или конкретне несаобразности.

За пријаву несаобразности и рекламације примењује се посебно Обавештење о начину и месту пријема рекламација.

ENMON DOO BEOGRAD

