

## OPŠTI USLOVI I ODREDBE KUPOVINE I UPOTREBE

### 1. UVOD

Ovim dokumentom (zajedno sa dokumentima koji su navedeni u ovom tekstu) se utvrđuju opšti uslovi i odredbe kojima se uređuje korišćenje ovog veb-sajta ([www.zara.com/me](http://www.zara.com/me)) i kupovina proizvoda na veb-sajtu (dalje u tekstu „Odredbe“).

Savetujemo vam da pažljivo pročitate Odredbe, naša Pravila o kolačićima i Pravila privatnosti (u daljem tekstu pod zajedničkim nazivom „Pravila zaštite podataka“) pre upotrebe ovog veb-sajta. Prilikom korišćenja ovog veb-sajta ili poručivanja na njemu, imate obavezu da se pridržavate ovih Uslova i naših Pravila zaštite podataka. Ako se ne slažete sa Odredbama i Pravilima zaštite podataka, nemojte da koristite ovaj veb-sajt.

Ove Odredbe se mogu menjati. Potrebno je da ih čitate periodično zato što će se primenjivati Odredbe koje važe u trenutku korišćenja veb-sajta ili zaključivanja relevantnog Ugovora (kako je definisano u nastavku).

Ako imate pitanja u vezi sa Odredbama ili Pravilima zaštite podataka, obratite nam se putem jednog od kontakata Korisničke službe.

Ugovor (kako je definisano u nastavku) može da se izvrši, prema vašem izboru, na bilo kom od jezika na kom su Odredbe dostupne na ovom veb-sajtu.

### 2. INFORMACIJE O NAMA

Prodaju proizvoda putem ovog veb-sajta pod imenom ZARA vrši kompanija INDITEX MONTENEGRO, D.O.O. PODGORICA, crnogorska kompanija sa registrovanom adresom na adresi Podgorica, Bulevar Knjaza Danila broj 11, 5. sprat, Poslovna Kula PC1, The Capital Plaza, Crna Gora, upisana u crnogorskom privrednom registru, sa matičnim brojem 50443640.

### 3. INFORMACIJE O VAMA I VAŠE POSETE OVOM VEB-SAJTU

Informacije ili podaci o ličnosti koje delite sa nama će biti obrađivani u skladu sa Pravilima zaštite podataka. Kada koristite ovaj veb-sajt, saglasni ste sa obradom podataka i informacija i izjavljujete da su svi podaci i informacije koje navedete istinite i tačne.

### 4. UPOTREBA NAŠEG VEB-SAJTA

Kada koristite ovaj veb-sajt i naručujete proizvode na ovom veb-sajtu, slažete se sa sledećim:

- i. Koristićete ovaj veb-sajt samo za upite i pravno valjane porudžbine.
- ii. Nećete kreirati lažne ili obmanjujuće porudžbine. Ako razumno procenimo da je izvršena porudžbina ove vrste, bićemo ovlašćeni da je otkажemo i obavestimo nadležne organe.

iii. Navedena imejl adresa, poštanska adresa i/ili druge informacije za kontakt koje navodite su istinite i tačne. Pristajete i na to da koristimo ove informacije kako bismo vas, u slučaju potrebe, kontaktirali u vezi sa vašom porudžbinom (pogledajte naša Pravila privatnosti).

Ako nam ne navedete sve podatke koji su nam potrebni, ne možete da kreirate porudžbinu.

Rezervišemo pravo da vam onemogućimo pristup našem veb-sajtu ili da obustavimo vaš nalog ukoliko vaše ponašanje predstavlja kršenje ovih uslova i odredbi ili bilo kog primenjivog zakona. Kada kreirate porudžbinu na ovom veb-sajtu, izjavljujete da imate više od 18 godina i da ste pravno opunomoćeni za sklapanje obavezujućih ugovora.

## 5. DOSTUPNOST USLUGE

Usluga isporuke proizvoda koji se nude na ovom veb-sajtu je dostupna samo u Crnoj Gori.

## 6. FORMALIZOVANJE UGOVORA

Informacije koje su navedene u Odredbama i informacije koje se nalaze na ovom veb-sajtu ne predstavljaju ponudu već poziv na davanje ponude. Nijedan ugovor o kupoprodaji bilo kog proizvoda ne postoji između nas i vas dok izričito ne prihvatimo vašu porudžbinu (bez obzira na to da li su sredstva skinuta sa vašeg računa). Ako ne prihvatimo vašu ponudu i ako su sredstva već skinuta, sredstva će vam biti u potpunosti refundirana.

Da biste kreirali porudžbinu, potrebno je da sledite postupak onlajn kupovine i da kliknete na „Odobri plaćanje”. Nakon toga ćete primiti imejl sa potvrdom da smo primili vašu porudžbinu („Potvrda porudžbine”). Obavestićemo vas o slanju porudžbine putem imejla („Potvrda isporuke”), koji će sadržati sve neophodne podatke u skladu sa važećim lokalnim Zakonom o zaštiti potrošača. Ove Odredbe i Ugovor predstavljaju naš međusobni sporazum u pisanom obliku. Uz Potvrdu isporuke ćemo priložiti i elektronski račun sa informacijama o vašoj porudžbini („elektronski račun”).

Ugovor o kupovini proizvoda će biti kreiran tek kada vam pošaljemo Potvrdu isporuke. Ugovor o kupovini proizvoda pored vaše porudžbine i Potvrde isporuke sadrži i ove Odredbe.

Ugovor se odnosi isključivo na proizvode čije smo slanje potvrdili u Potvrdi isporuke. Nismo u obavezi da isporučimo nijedan drugi proizvod koji je mogao da bude deo vaše porudžbine dok slanje takvog proizvoda ne potvrdimo u posebnoj Potvrdi isporuke.

Potvrda porudžbine i Potvrda isporuke se šalju na vašu imejl adresu. Ove Odredbe su vam dostupne na veb-sajtu i/ili vam je omogućen pristup ovim Odredbama u Potvrdi porudžbine. Dokument se čuva i može vam biti dostupan.

## 7. TEHNIČKA SREDSTVA ZA ISPRAVLJANJE GREŠAKA

U slučaju da kao korisnik ovog veb-sajta primetite grešku prilikom unosa svojih podataka o ličnosti u toku registracije, podatke možete da izmenite u odeljku „Moj nalog”.

U svakom slučaju, greške u vezi sa podacima o ličnosti koje ste naveli tokom procesa kupovine možete da ispravite tako što ćete se obratiti našem korisničkom servisu preko časkanja na veb-sajtu i putem društvenih mreža, kao i ostvarivanjem prava na ispravku koje je predviđeno našim Pravilima privatnosti.

Tokom procesa kupovine, veb-sajt u različitim odeljcima prikazuje polja za potvrdu koja ne dozvoljavaju dalju obradu porudžbine ukoliko podaci u određenom odeljku nisu pravilno navedeni. Takođe, veb-sajt navodi detaljne podatke o svim proizvodima koje ste dodali u korpu tokom kupovine kako biste pre plaćanja mogli da menjate informacije o svojoj porudžbini.

Ukoliko primetite grešku u svojoj porudžbini nakon završenog postupka plaćanja, bez odlaganja se obratite našem korisničkom servisu na prethodno navedenu imejl adresu ili putem naših zvaničnih naloga na društvenim mrežama kako bismo ispravili grešku.

## 8. RASPOLOŽIVOST PROIZVODA

Sve porudžbine proizvoda su podložne raspoloživosti. Ako postoje poteškoće u vezi sa nabavkom proizvoda ili, ako na zalihama nema više artikala, nadoknadićemo vam iznos koji ste platili.

## 9. ODBIJANJE OBRADJE PORUDŽBINE

Zadržavamo pravo na uklanjanje proizvoda sa ovog veb-sajta u svakom trenutku, kao i na uklanjanje ili izmenu svih materijala ili sadržaja sa veb-sajta. Iako ćemo uvek nastojati da obradimo sve porudžbine, moguće je da ćemo u vanrednim okolnostima morati da odbijemo obrađivanje porudžbine nakon slanja Potvrde porudžbine. Zadržavamo pravo da to učinimo u bilo koje vreme.

Za uklanjanje proizvoda sa veb-sajta ne odgovaramo ni vama ni bilo kojoj trećoj strani, kao ni za uklanjanje ili menjanje bilo kojeg njenog materijala ili sadržaja ili za odbijanje obrađivanja porudžbine nakon slanja Potvrde porudžbine.

## 10. ISPORUKA

Podložno Klauzuli 8 iznad u vezi sa raspoloživošću proizvoda i osim u slučaju vanrednih okolnosti, nastojaćemo da vam pošaljemo porudžbinu koja sadrži proizvod(e) navedene u svakoj Potvrdi isporuke pre datuma navedenog na Potvrdi isporuke o kojoj se radi ili, ako nije naveden datum isporuke, unutar procenjenog vremenskog okvira navedenog tokom odabira načina isporuke kao i, u svakom slučaju, u roku od 30 dana od datuma Potvrde porudžbine.

Međutim, može doći do kašnjenja iz razloga kao što su javljanje nepredviđenih okolnosti ili područje isporuke.

Ako iz bilo kog razloga ne možemo da ispoštujemo datum isporuke, obavestićemo vas o toj situaciji i pružićemo vam mogućnost nastavka kupovine, postavljanja novog datuma isporuke ili otkazivanja porudžbine sa povraćajem kompletnog plaćenog iznosa. U svakom slučaju, imajte na umu da dostavu na kućnu adresu ne vršimo subotom, nedeljom ili praznicima.

Za potrebe ovih Odredbi, „isporuka” se smatra obavljenom, a porudžbina „isporučenom” čim vi ili treća strana koju ste naveli fizički preuzme robu, što će biti potvrđeno potpisivanjem računa porudžbine na adresi za isporuku koju ste naveli.

## 11. NEMOGUĆNOST ISPORUKE

Ukoliko je nemoguće isporučiti porudžbinu, pokušaćemo da pronađemo sigurno mesto na kojem je možemo ostaviti. Ako ne možemo da pronađemo takvo mesto, vaša porudžbina će se vratiti u naše skladište.

Ostavićemo vam i poruku sa podacima o tome gde se vaša porudžbina nalazi i šta treba da učinite kako bismo vam je ponovo dostavili. Ako ne možete da budete na mestu dostave u dogovoreno vreme, obratite nam se kako bismo organizovali isporuku neki drugi dan.

Ako nakon 30 dana od datuma kada je vaša porudžbina bila dostupna za isporuku, porudžbina nije isporučena iz razloga koji nemaju veze sa nama, pretpostavićemo da želite da otkazete Ugovor, pa će on biti poništen. Usled poništavanja Ugovora, refundiraćemo sve uplate koje smo primili od vas, uključujući troškove isporuke (osim dodatnih troškova do kojih je došlo zbog vašeg izbora načina isporuke koji nije standardni način koji nudimo) bez preteranog odlaganja, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od datuma poništavanja Ugovora.

Imajte na umu da prevoz koji je rezultirao prekidom Ugovora može uključivati dodatne troškove koji će vam biti obračunati.

## 12. PRENOS RIZIKA I VLASNIŠTVA PROIZVODA

Odgovorni ste za proizvode od trenutka isporuke kako je navedeno u Klauzuli 10 iznad.

Preuzimate vlasništvo nad proizvodima kada primimo kompletan iznos uplate, uključujući troškove isporuke, ili u trenutku isporuke (kako je definisano u Klauzuli 10 iznad) ako se isporuka izvršava kasnije.

## 13. CENA I PLAĆANJE

Cena proizvoda ostaje u iznosu navedenom na našem veb-sajtu, osim u slučaju očigledne greške. Iako nastojimo da navedemo tačne cene na veb-sajtu, greške su moguće. Ako uočimo grešku u ceni bilo kog od poručenih proizvoda, o tome ćemo vas obavestiti u najkraćem mogućem roku i omogućiti vam potvrđivanje porudžbine po ispravljenoj ceni ili njeno otkazivanje. Ukoliko ne uspemo da stupimo u kontakt sa vama, smatraćemo da je porudžbina otkazana i vratićemo vam plaćeni iznos u celosti.

Nismo u obavezi da vam prodamo bilo koji proizvod po neispravnoj nižoj ceni (čak i nakon što smo vam poslali Potvrdu isporuke) ukoliko je greška u ceni očigledna i nedvosmislena, zbog čega se razumno mogla prepoznati kao neispravna cena.

Cene navedene na veb-sajtu uključuju PDV, ali ne uključuju troškove isporuke koji se dodaju ukupnom iznosu, kako je navedeno u Vodiču za kupovinu (pogledajte odeljak Troškovi isporuke).

Cene su podložne izmenama u bilo kom trenutku. Međutim, osim kako je gore utvrđeno, promene neće uticati na porudžbine za koje smo poslali Potvrdu porudžbine.

Kada odaberete sve artikle koje želite da kupite, oni će se biti dodati u vašu korpu. Sledeći korak je obrada porudžbine i njeno plaćanje. U tu svrhu, morate slediti korake procesa kupovine, navodeći ili potvrđujući informacije koje se zatraže u svakom koraku. Pored toga, tokom procesa kupovine, pre plaćanja, možete menjati detalje porudžbine. U Vodiču za kupovinu je naveden detaljan opis procesa kupovine. Takođe, ukoliko ste registrovani korisnik, u odeljku „Moj nalog“ možete pronaći evidenciju svih svojih izvršenih porudžbina.

Kao način plaćanja možete koristiti sledeće kartice: Visa i MasterCard. Takođe, svoju narudžbinu možete platiti kuriru u gotovini prilikom isporuke.

Kako bismo smanjili rizik od neovlašćenog pristupa, podaci o vašoj kreditnoj kartici biće šifrovani. Nakon što primimo vašu narudžbinu, izvršićemo preautorizaciju na vašoj kartici kako bismo osigurali da postoje dovoljna sredstva za realizaciju transakcije. Iznos će biti terećen sa vaše kartice u trenutku kada vaša narudžbina napusti naše skladište.

Klikom na „Autorizuj plaćanje“, potvrđujete da je kreditna kartica vaša.

U slučaju plaćanja karticom ili drugim elektronskim sredstvima, ova radnja pokreće postupak autorizacije plaćanja u skladu sa gore navedenim odredbama.

U slučaju plaćanja pouzećem, ova radnja ne podrazumeva nikakvu autorizaciju plaćanja, a plaćanje će biti izvršeno kuriru u trenutku isporuke.

Kreditne kartice podležu proveru i autorizaciji od strane izdavaoca kartice. Ukoliko izdavalac ne odobri plaćanje, nećemo snositi odgovornost za bilo kakvo kašnjenje ili neizvršenje isporuke i nećemo biti u mogućnosti da zaključimo Ugovor sa vama.

Iako posluje u lokalnoj valuti i ne naplaćujemo dodatne naknade ili provizije, ova transakcija se smatra međunarodnom i vaša banka može naplatiti dodatne troškove usled konverzije valute u evre (EUR), prema kursu banke. Iz tog razloga, ukoliko se iznos terećenja ili povraćaja na vašoj kartici razlikuje od cene prikazane prilikom kupovine, odnosno potvrđenog iznosa za povraćaj, molimo vas da se obratite svojoj banci radi dodatnih informacija o bankarskim troškovima ili kursnim razlikama vezanim za ovu transakciju.

#### 14. POREZ NA DODATU VREDNOST

U skladu sa važećim pravilima i propisima koji su na snazi, sve kupovine na veb-sajtu podležu Porezu na dodatu vrednost (PDV-u).

U vezi sa tim, prema pravilima koja se primenjuju u kompaniji ZARA, smatraće se da će mesto isporuke biti u državi u kojoj se dostavljaju artikli i primenjivaće se PDV po preovlađujućoj stopi u svakoj državi u koju se artikli isporučuju prema izvršenim porudžbinama.

Na osnovu važećih pravila i propisa za svako nadležno područje, pravilo „prenosa obaveze plaćanja“ može se primeniti na robu isporučenu u vašoj državi prebivališta ukoliko je kupac u sistemu PDV-a ili ukoliko mora da bude. U tom slučaju nećemo obračunati PDV, pod uslovom da primalac potvrdi da će PDV na isporučene artikle obračunati kupac u skladu sa postupkom prenosa obaveze plaćanja.

#### 15. PRAVILA ZAMENE/POVRAĆAJA

## 15.1 Zakonsko pravo na odustajanje od kupovine

### Pravo na odustajanje od kupovine

Ako sklapate ugovor kao potrošač, imate pravo da raskinete Ugovor u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Rok za odustajanje će isteći nakon 14 dana od dana kada vi ili treća strana koja nije kurir i koju ste vi naveli fizički primi robu ili, u slučaju kada se više proizvoda iz jedne porudžbine isporučuju zasebno, nakon 14 dana od dana kada vi ili treća strana koja nije kurir i koju ste vi naveli fizički primi poslednji naručeni proizvod.

Da biste iskoristili pravo na odustajanje, o svojoj odluci da odustanete od ovog ugovora nedvosmislenom izjavom možete nas obavestiti u kompaniji Inditex Montenegro DOO, na adresi Bulevar Knjaza Danila 11, 5. sprat, zgrada PC1, the Capital Plaza, Podgorica, Crna Gora, putem časkanja dostupnog na našem veb-sajtu ili putem zvaničnog naloga na društvenim mrežama. Možete da koristite obrazac modela odustajanja od kupovine koji je naveden u Dodatku, ali niste obavezni da ga koristite.

Kako bi se ispunio rok za odustajanje, dovoljno je da pošaljete obaveštenje u vezi sa vašim ostvarivanjem prava na odustajanje pre nego što istekne rok za odustajanje.

### Efekti odustajanja

Ako odlučite da raskinete Ugovor, refundiraćemo sve uplate koje smo primili od vas, uključujući troškove isporuke (osim dodatnih troškova do kojih je došlo zbog vašeg izbora načina isporuke različite od najniže cijene standardnog prevoza koji nudimo i dodatnih troškova nastalih prilikom povraćaja robe (kao što je navedeno u odredbi „Opšte odredbe“ 15.3. iz ovog člana) bez preteranog odlaganja, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od datuma poništavanja Ugovora. Vi snosite troškove vraćanja robe kako je navedeno u odeljku 15.3 ovih Uslova.

Povraćaj sredstava ćemo izvršiti koristeći isti način plaćanja koji ste koristili prilikom prvobitne transakcije, osim ako ste izričito pristali na drugačije. Kao izuzetak, u slučaju da ste izvršili plaćanje gotovinom kuriru prilikom isporuke, način povraćaja sredstava zavisice od odabranog načina vraćanja robe — ukoliko odaberete povrat u ZARA prodavnici, sredstva će vam biti vraćena u gotovini, dok će u slučaju vraćanja robe putem kurira sredstva biti uplaćena na vaš bankovni račun. Zaključenjem ugovora o kupovini, u skladu sa ovim Uslovima, i njihovim prihvatanjem, saglasni ste sa ovim načinom povraćaja sredstava u slučaju odustanka. Ni u kom slučaju nećete snositi nikakve troškove kao rezultat ovakvog povraćaja. Bez obzira na navedeno, možemo zadržati povraćaj sredstava dok ne primimo robu nazad ili dok ne dostavite dokaz da ste robu poslali nazad, u zavisnosti od toga šta nastupi ranije. Možemo da zaustavimo povraćaj novca dok ne primimo robu ili dokaz o tome da nam je roba poslata, u zavisnosti od toga šta nastupi ranije. Proizvode ćete nam poslati, isporučiti ili predati u bilo kojoj prodavnici ZARA u Crnoj Gori, bez neosnovanog odlaganja, a u svakom slučaju najviše 30 dana od dana kada ste nas obesvetili o odustajanju od Ugovora sa nama. Rok je ispoštovan ako nam pošaljete robu pre nego što istekne rok od 30 dana.

Odgovorni ste samo za smanjenu vrednost robe koja proizlazi iz rukovanja koje prevazilazi rukovanje koje je potrebno za uspostavljanje prirode, karakteristika i funkcionisanja proizvoda.

## 15.2 Ugovorno pravo na odustajanje od kupovine

Osim zakonskog prava korisnika na odustajanje od kupovine prethodno pomenutog u klauzuli 15.1, imate pravo na povraćaj proizvoda u roku od 30 dana od dana slanja potvrde o otpremi proizvoda (osim proizvoda pomenutih u Klauzuli 15.3 u nastavku, za koje je pravo odustajanja od kupovine isključeno).

Povraćaj poklon kartice takođe podleže Uslovima korišćenja poklon kartice.

U slučaju da vratite robu u ugovorenom periodu prava na odustajanje, nakon isteka zakonskog perioda biće vam vraćen samo iznos koji ste platili za navedene proizvode umanjen za troškove povraćaja proizvoda ukoliko su primjenjivi (podrobnije informacije u članku: „Opšte odredbe“). Troškovi dostave vam neće biti nadoknađeni.

Svoje ugovorno pravo na odustajanje od kupovine možete ostvariti u skladu sa odredbom Klauzule 15.1 iznad. Međutim, ukoliko nas obavestite o svojoj nameri odustajanja od Ugovora nakon zakonskog roka za odustajanje, u svakom slučaju treba da nam predate robu u roku od 30 dana od Potvrde otpreme.

### 15.3 Opšte odredbe

Nemate pravo da raskinete Ugovor kada se radi o isporuci nekog od sledećih Proizvoda:

i. Prilagođeni artikli ii. Muzički CD/DVD diskovi bez originalnog omota.

iii. Zatvoreni proizvodi koji nisu prikladni za povraćaj iz higijenskih razloga i kada su otvoreni nakon isporuke.

Vaše pravo na raskid Ugovora važi isključivo za proizvode koji se vraćaju u istom stanju u kom su primljeni. Povraćaj sredstava ne vršimo u slučaju kada je proizvod korišćen nakon otvaranja, u slučaju kada proizvodi nisu u stanju u kojem su isporučeni ili u slučaju kada su oštećeni. Zato je potrebno da vodite računa o proizvodima dok su u vašem vlasništvu. Proizvode vratite u njihovom originalnom pakovanju sa svim eventualno priloženim uputstvima i drugim dokumentima. U svakom slučaju, proizvod morate vratiti zajedno sa računom koji ste primili prilikom isporuke proizvoda. Sažetak sprovođenja ovog prava na otkazivanje možete pronaći prilikom primanja porudžbine.

Povraćaj poklon kartice takođe podleže Uslovima korišćenja poklon kartice. Nakon otkazivanja, proizvodi se vraćaju na sledeći način:

(i) Povraćaji u bilo kojoj prodavnici ZARA:

Sve proizvode možete da vratite u bilo koju prodavnicu ZARA u zemlji u kojoj je proizvod isporučen i koja ima odjeljak sa proizvodima koje želite da vratite. U tom slučaju trebalo bi da odete u prodavnicu i predate proizvod sa računom koji ste dobili prilikom isporuke proizvoda. U slučaju vraćanja proizvoda snosićete samo Vaše direktne troškove u vezi povraćaja (npr. cijenu autobuske karte ili cijenu goriva, itd.).

(ii) Povraćaji preko kurira:

Kada vraćate proizvod(e) preko Kurira čije usluge mi organizujemo, potrebno je da nam se obratite putem časkanja dostupnog na veb-sajtu ili putem naših zvaničnih naloga na društvenim mrežama kako bismo dogovorili preuzimanje proizvoda sa vaše kućne adrese. Potrebno je da pošaljete proizvod u njegovom originalnom pakovanju da i slijedite uputstva u odjeljku „POVRAĆAJI“ na ovom veb-sajtu. U slučaju korišćenja ove opcije snosićete troškove u iznosu koji je naveden u odjeljku „Povraćaji“ na ovoj

veb stranici. Spomenuti iznos će biti naplaćen na način što će se odbiti od iznosa koji smo dužni da vam nadoknadimo kao posledicu efekata Vašeg odustanka.

iii) Povraćaji na Mesto za preuzimanje:

Možete zatražiti da vam pošaljemo poštansku oznaku za prethodno plaćenu uslugu koju ćete zalepiti na paket i istu predati lokalnom uredu Pošte Crne Gore. Kako biste izvršili ovu radnju, idite na odeljak „Moj račun > povraćaji” na veb stranici i sledite navedene korake. Proizvod trebate da pošaljete u originalnoj ambalaži i slediti upute iz odeljka „Povraćaji” na ovoj veb stranici. U slučaju korišćenja ove opcije snosićete troškove u iznosu koji je naveden u odeljku „Povraćaji” na ovoj veb stranici. Spomenuti iznos će biti naplaćen na način što će se odbiti od iznosa koji smo dužni da vam nadoknadimo kao posledicu efekata Vašeg odustanka.

Imajte na umu da nakon isporuke pošiljke, ukoliko iskoristite svoje zakonsko i ugovorno pravo na odustajanje, a sami ste organizovali prevoz vraćenih proizvoda, a da vam takvu uslugu nismo mi ponudili, ne možemo preuzeti rizik za vraćeni paket za uzroke koji se ne mogu pripisati kompaniji Inditex Montenegro DOO.

Takođe, ne zaboravite da ste odgovorni za sadržaj vraćenog paketa u slučaju da koristite bilo koju opciju za povraćaj robe koju nudi ZARA. U slučaju da se utvrdi greška u sadržaju vraćenog paketa koja se ne može pripisati kompaniji ZARA, ovlašćeni smo da vam obračunamo povezane troškove ukoliko uspijemo da vam vratimo paket.

U svakom slučaju, ništa u ovoj klauzuli ne utiče na vaša zakonska prava.

Nakon pregleda proizvoda ćemo vas obavijestiti da li imate pravo na povraćaj plaćenih iznosa. Troškovi isporuke će biti refundirani kada se pravo na otkazivanje iskoristi u zakonskom roku i kada se svi relevantni proizvodi vrate. Povraćaj će biti isplaćen u najkraćem mogućem roku, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od datuma kada ste nas obavijestili o svojoj namjeri otkazivanja kupovine.

Bez obzira na navedeno, možemo da zaustavimo povraćaj novca dok ne primimo robe ili dokaz o tome da nam je roba poslata, u zavisnosti od toga šta nastupi ranije. Povraćaj novca će se uvijek izvršiti istim načinom plaćanja koji ste koristili prilikom kupovine.

Vi ćete preuzeti troškove i rizike vraćanja proizvoda kako je gore navedeno.

Ako imate pitanja, obratite nam se putem jednog od kontakata Korisničke službe.

#### 15.4 Povraćaji oštećenih proizvoda

Ako mislite da proizvod u trenutku isporuke nije onakav kako je utvrđeno Ugovorom, morate nas kontaktirati putem časkanja dostupnog putem veb-sajta ili putem naših zvaničnih naloga na društvenim mrežama, pružajući nam informacije o proizvodu i pretrpljenoj šteti.

Proizvod morate vratiti na adresu navedenu na računu primljenom sa isporučenim proizvodom, u bilo koju prodavnicu kompanije ZARA u Crnoj Gori, ili ga predati dostavljaču kojeg ćemo poslati na vašu kućnu adresu.

Pažljivo ćemo pregledati vraćeni proizvod i obavestiti vas u razumnom roku da li se proizvod može zameniti i da li imate pravo na povraćaj (prema potrebi). Povraćaj ili zamena proizvoda će se obaviti u najkraćem mogućem roku, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od datuma kada smo vam poslali imejl sa potvrdom da će se povraćaj ili zamena obaviti.

Ako su nedostatak ili oštećenje potvrđeni na vraćenim proizvodima, obavićemo potpuni povraćaj, uključujući troškove koje ste imali tokom isporuke i povraćaja. Povraćaj novca će se uvek izvršiti istim načinom plaćanja koji ste koristili prilikom kupovine.

Sva prava priznata važećim zakonima su u svakom slučaju garantovana.

#### 16. ODGOVORNOSTI I ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI, ZAKONSKA PRAVA POTROŠAČA

Ako nije drugačije izričito navedeno u ovim Odredbama, naša odgovornost u vezi sa bilo kojim dobijenim

proizvodom na ovom veb-sajtu će biti ograničena isključivo na cenu kupovine navedenog proizvoda.

Bez obzira na gorenavedeno, naša odgovornost neće biti izostavljena ili ograničena u sledećim slučajevima:

i. u slučaju smrti ili lične štete do koje je došlo našim nemarom; ii. u slučaju obmane ili prevare; ili iii. u slučaju u kom bi bilo nezakonito ili nedopušteno isključiti, ograničiti ili pokušati isključiti ili ograničiti našu odgovornost.

Bez obzira na odeljak iznad, i u zakonski dozvoljenoj meri, ako nije drugačije navedemo u Odredbama, nećemo prihvatiti nikakvu odgovornost za sledeće gubitke, bez obzira na njihovo poreklo: i. gubitak prihoda ili prodaje; ii. operativni gubitak; iii. gubitak profita ili ugovora; iv. gubitak predviđenih ušteda; v. gubitak podataka; i vi. gubitak vremena za poslovanje ili upravljanje.

Zbog otvorene prirode ovog veb-sajta i mogućnosti grešaka u čuvanju i prenosu digitalnih podataka, ne garantujemo tačnost i bezbednost podataka koji su preneti ili dobijeni putem veb-sajta, osim ako nije drugačije izričito navedeno na ovom veb-sajtu.

Svi opisi proizvoda, podaci i materijali koji su prikazani na ovom veb-sajtu se pružaju u „viđenom stanju”, bez izričitih ili impliciranih garancija na iste, osim onih koji su zakonski uspostavljeni. U tom smislu, ako sklapate ugovor kao potrošač ili korisnik, u obavezi smo da isporučimo proizvode koji su u skladu sa Ugovorom i odgovorni smo prema vama za bilo koji nedostatak usklađenosti koji postoji u trenutku isporuke. Smatra se da je proizvod u skladu sa Ugovorom ako ispunjava sledeće uslove: (i) odgovara opisu koji smo naveli i poseduje kvalitete koje smo naveli na ovom veb-sajtu; (ii) prikladan je za svrhe u koje se proizvodi takve vrste standardno koriste; (iii) poseduje kvalitete i efikasnost koja je standardne za proizvode iste vrste i koji se razumno mogu očekivati. U meri u kojoj je to dozvoljeno zakonom, isključujemo sve garancije, osim onih garancija koje zakonski ne možemo da isključimo.

#### 17. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO

Prihvatate i saglasni ste sa time da sva autorska prava, registrovani zaštitni znakovi i druga prava intelektualnog vlasništva na svim materijalima ili sadržaju na ovom veb-sajtu pripadaju nama u svakom trenutku ili onima koji nam izdaju dozvolu za njihovu upotrebu. Navedene materijale možete da koristite samo u meri koju mi ili davaoci dozvole za korišćenje izričito navedemo. To vas ne sprečava da koristite ovaj veb-sajt u meri koja je potrebna za kopiranje podataka u vašoj porudžbini ili informacija za kontakt.

#### 18. VIRUSI, PIRATERIJA I DRUGI RAČUNARSKI NAPADI

Ovaj veb-sajt ne smete da koristite na neprikladan način namernim unošenjem virusa, Trojanaca, računarskih crva, logičkih bombi ili bilo kog drugog softvera ili tehnološki štetnog materijala. Ne smete da pokušavate da neovlašćeno pristupate ovom veb-sajtu, serveru na kom se stranica nalazi ili bilo kom serveru, računaru ili bazi podataka koji su povezani sa našim veb-sajtom. Obavezujete se da nećete napadati ovaj veb-sajt putem bilo kojeg napada koji za cilj ima onemogućavanja usluga ili putem napada u cilju distribuiranog onemogućavanja usluga.

Nepoštovanje ove Klauzule se smatra prekršajem kako je definisano važećim propisima. Prijavićemo svako nepoštovanje ovog propisa odgovarajućim organima vlasti i sarađivaćemo sa njima na utvrđivanju identiteta napadača. Takođe, u slučaju nepoštovanja ove Klauzule, odmah ćemo ukinuti odobrenje za korišćenje ovog veb-sajta. Nećemo snositi odgovornost ni za kakvu štetu koja proizlazi iz napada radi poništavanja usluge, virusa ili drugog softvera ili tehnološki štetnog materijala koji može uticati na vaš računar, IT opremu, podatke ili materijale usled korišćenja ovog veb-sajta ili preuzimanja sadržaja sa ovog veb-sajta ili onih na koje vas ovaj veb-sajt preusmeri.

#### 19. VEZE SA NAŠEG VEB-SAJTA

Ako naš veb-sajt sadrži veze ka drugim veb-sajtovima i materijalima trećih strana, navedene veze se pružaju samo u informativne svrhe i nemamo nikakvu kontrolu nad sadržajem tih veb-sajtova ili materijala. U skladu sa tim, ne prihvatamo odgovornost za štetu koja proizlazi iz njihove upotrebe.

#### 20. PISANA KOMUNIKACIJA

Važeći propisi zahtevaju da neki podaci i obaveštenja koja vam šaljemo budu u pisanom obliku.

Korišćenjem ovog veb-sajta prihvatate da se većina komunikacije između nas odvija elektronskim putem. Obratićemo vam se putem imejla ili ćemo vam pružiti informacije objavljivanjem obaveštenja na ovom veb-sajtu. U ugovorne svrhe slažete se sa upotrebom elektronskih načina komunikacije i prihvatate da su svi ugovori, obaveštenja, informacije i druga komunikacija koju vam šaljemo elektronskim putem u skladu sa pravnim zahtevima njihovog pružanja na pisani način. Ta odredba ne utiče na vaša zakonska prava.

#### 21. OBAVEŠTENJA

Preporučuje se da nam svoja obaveštenja šaljete putem jednog od kontakata Korisničke službe. U skladu sa odredbama navedenim u Klauzuli 22 iznad i osim ako nije drugačije određeno, možemo vam slati obaveštenja putem imejla ili na poštansku adresu koju ste naveli prilikom kreiranja porudžbine.

Podrazumeva se da će obaveštenja biti primljena i obrađena čim se objave na našem veb-sajtu, 24 sata nakon što su poslata putem imejla ili tri dana nakon datuma slanja koji se nalazi na pismu. Kao dokaz da je obaveštenje poslato, biće dovoljno da se, u slučaju pisma, dokaže da je ispravno adresirano, da je plaćena odgovarajuća poštarina i da je na vreme isporučeno u poštu ili sanduče. U slučaju imejla, biće dovoljno dokazati da je obaveštenje poslato na imejl adresu koju je naveo primalac.

#### 22. PRENOS PRAVA I OBAVEZA

Ugovor je obavezujući za obe Strane, kao i za odgovarajuće pravne naslednike, prenosioce i opunomoćenike.

Ne možete da prenosite, ustupate, dajete ili na bilo koji drugi način prenosite Ugovor ili bilo koja prava ili obaveze koje proizlaze iz Ugovora bez naše prethodne pisane saglasnosti.

Možemo da prenosimo, ustupamo, dajemo, podugovaramo ili na neki drugi način prenosimo Ugovor ili neka od prava ili obaveza koje proizlaze iz Ugovora u svakom trenutku tokom trajanja Ugovora. Da bismo izbegli nejasnoće, navedeni prenos, ustupanje, davanje ili drugi transferi neće uticati na prava koja, kako je primenjivo, po zakonu imate kao potrošač, niti na bilo koji način otkazati, smanjiti ili ograničiti izričite i podrazumevane garancije koje vam mogu biti pružene.

## 23. DOGAĐAJI IZVAN NAŠE KONTROLE

Ne snosimo odgovornost ni za jedno neispunjavanje ili odlaganje ispunjavanja bilo kojih obaveza koje smo prihvatili prema Ugovoru ukoliko su uzrokovane događajima koji su izvan naše razumne kontrole („Viša sila“).

Viša sila obuhvata svaki čin, događaj, neuspešno izvršavanje, propust ili nesreću koja je izvan naše razumne kontrole, uključujući, između ostalog, sledeće:

- i. štrajk, zatvaranje ili druge oblike protesta.
- ii. Građanske nemire, pobune, invazije, terorističke napade ili terorističke pretnje, rat (objavljen ili neobjavljen) ili pretnja rata ili priprema za rat.
- iii. Požare, eksplozije, oluje, poplave, potrese, kolapse, epidemije ili druge prirodne katastrofe.
- iv. Nemogućnost korišćenja železničkog, brodskog, vazdušnog ili motornog saobraćaja ili drugih transportnih sredstava, javnih ili privatnih.
- v. Nemogućnost korišćenja javnih ili privatnih telekomunikacionih sistema.
- vi. Uredbe, dekrete, zakoni, propise ili ograničenja bilo koje vlade ili organa vlasti.
- vii. Štrajk, kvar ili nesreću u morskom ili rečnom saobraćaju, poštanskom saobraćaju ili drugoj vrsti saobraćaja.

Podrazumeva se da se naše obaveze koje proizlaze iz Ugovora obustavljaju tokom perioda u kom je Viša sila na snazi i biće nam omogućeno produženje roka u kojem možemo da ispunimo te obaveze u periodu koji je jednak periodu trajanja Više sile. Obezbedićemo sve razumne resurse kako bi se situacija Više sile završila ili kako bismo pronašli rešenje koje nam omogućava ispunjavanje naših obaveza prema Ugovoru uprkos situaciji Više sile.

## 24. PRAVA NA ODRICANJE

Nedostatak zahteva sa naše strane u pogledu vaše stroge usklađenosti sa bilo kojom od obaveza sa vaše strane, a koje se podrazumevaju u okviru ovog Ugovora ili ovih Odredbi ili nedostatak sprovođenja naših prava ili pokretanja pravnih postupaka sa naše strane prema ovom Ugovoru ili Odredbama ne znači odricanje ili ograničenje navedenih prava ili radnji niti vas oslobađa ispunjavanja navedenih obaveza.

Odricanje određenog prava ili pravnog postupka s naše strane ne znači odricanje od drugih prava ili pravnih postupaka koji proizlaze iz Ugovora ili Odredbi.

Odricanje od bilo koje od ovih Odredbi ili prava ili pravnih postupaka koji proizlaze iz Ugovora sa naše strane ne stupa na snagu, osim ako izričito nije određeno da se radi o odricanju od prava i da je formalizovano i da ste obaviješteni u skladu sa odredbama u odjeljku Obavještenja iznad.

## 25. DELIMIČNO PONIŠTAVANJE

Ako se bilo koja od ovih Odredbi ili odredbi Ugovora proglasi nevažećom od strane odgovarajućeg organa vlasti, ostali uslovi i odredbe ostaju na snazi bez ikakvog uticaja navedene izjave o poništavanju.

## 26. KOMPLETAN UGOVOR

Ove Odredbe i svaki dokument na koji se iste pozivaju, čine cjelokupan ugovor između Strana u pogledu svrhe istog, zamjenjujući bilo koji prethodni dogovor, ugovor ili sporazum između dvije Strane u usmenom ili u pisanom obliku.

Strane potvrđuju da su sporazumno sklopile Ugovor nezavisno od bilo koje izjave ili obećanja druge Strane ili koja su se mogli izvesti iz bilo koje izjave ili dokumenta u pregovorima dvije Strane prije navedenog Ugovora, osim onih koji su izričito navedeni u ovim Odredbama.

Nijedna Strana neće pokrenuti nikakav pravni postupak povezan sa neistinitom izjavom druge Strana, u usmenom ili u pisanom obliku, prije datuma Ugovora (osim ako navedena neistinita izjava nije izrečena iz razloga prevare). Jedini pravni postupak koji druga Strana može pokrenuti je zbog kršenja ugovora u skladu sa propisima ovih Odredbi.

## 27. NAŠE PRAVO NA IZMJENU OVIH ODREDABA

Imamo pravo da u svakom trenutku pregledamo i izmijenimo ove Odredbe.

Podliježete pravilima i Odredbama koje su na snazi u trenutku u kom koristite ovaj veb-sajt ili kreirate porudžbinu, osim ako prema zakonu ili odluci organa vlasti moramo retroaktivno da izvršimo promjene u navedenim pravilima, Odredbama ili Pravilima zaštite privatnosti. U tom slučaju moguće promjene će takođe uticati na porudžbine koje ste prethodno izvršili.

## 28. VAŽEĆE ZAKONODAVSTVO I SUDSKA NADLEŽNOST

Korišćenje našeg veb-sajta i ugovori za kupovinu proizvoda se uređuju zakonima Crne Gore.

Svi sporovi koji nastanu ili se odnose na korišćenje veb-sajta ili navedenih ugovora podliježu neisključivoj nadležnosti crnogorskih sudova.

Ako ugovor sklapate kao potrošač, ništa iz ove klauzule neće uticati na prava koja imate u skladu sa važećim propisima u ovom području.

## 29. PRIGOVORI, KOMENTARI I PRIJEDLOZI

Ukoliko kao kupac smatrate da su vaša prava povrijeđena, možete uputiti svoje prigovore na sledeću i-mejl adresu [info-me@zara.com](mailto:info-me@zara.com).

Vaši komentari i prijedlozi su uvijek dobrodošli. Pošaljite nam komentare i prijedlog putem jednog od kontakata Korisničke službe. Na primer, možete koristiti naš čet za ćaskanje kako biste ostali u kontaktu sa nama.

Pored toga, našim potrošačima i korisnicima su dostupni zvanični obrasci za zahtjeve. Oni mogu biti zatraženi putem ćaskanja dostupnog na našem veb-sajtu ili putem zvaničnih naloga na našim društvenim mrežama.

Poslednja izmena: 28.09.2026.

## **DODATAK**

Obrazac modela za odustajanje od kupovine

(popunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite da raskinete ugovor)

Adresa: Bulevar knjaza Danila 11, 5. sprat, the Capital Plaza, Podgorica, Crna Gora, koja posluje pod komercijalnim imenom ZARA, INDITEX MONTENEGRO D.O.O. PODGORICA:

Ovim putem izjavljujem da želim da raskinem kupoprodajni ugovor za sledeće proizvode: Naručeno  
dana / primljeno dana (\*)

Ime potrošača Adresa potrošača

Potpis potrošača (samo za papirne obrasce)

Datum

(\*) Izbrišite prema potrebi