

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

1. Danom potpisivanja predračuna, odnosno ugovora o kupoprodaji, potrošač potvrđuje da je u celosti upoznat sa opštim uslovima poslovanja prodavca, kao i njegovim pravima i obavezama i da potpisivanjem ugovora iste u celosti prihvata. Ovaj ugovor stupa na snagu danom njegovog potpisivanja.

2. Izdavanjem predračuna, odnosno potpisivanjem ugovora o kupoprodaji, potvrđuje se da je potrošač isplatio u celosti ili delimično ugovorenu kupoprodajnu cenu. Ukoliko je potrošač uplatio deo ugovorene kupoprodajne cene u vidu avansa naznačene na prvoj strani ovog ugovora ostatak kupoprodajne cene potrošač je dužan da isplati, najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana obaveštenja prodavca da je roba koja je predmet ugovora spremna za isporuku.

Prodavac se obavezuje da u narednom roku od 8 (osam) dana od dana prijema preostalog dela kupoprodajne cene, odnosno kada je ugovorena cena robe u celosti isplaćena, istu robu isporučiti kupcu na naznačeno mesto. Radi otklanjanja svake sumnje u pogledu pravilnog obaveštenja potrošača o spremnosti prodavca da isporučiti naručenu robu i pozivanja potrošača da isplati preostali iznos ugovorene kupoprodajne cene, prodavac će potrošača o takvoj činjenici obavestiti pozivanjem na broj mobilnog telefona i/ili putem elektronske pošte.

U slučaju da potrošač ne izmiri svoju ugovornu obavezu u utvrđenom roku, za svaki dan kašnjenja u isplati preostalog dela kupoprodajne cene, prodavac ima pravo da produži ugovoreni rok isporuke robe koja je predmet ovog ugovora.

Ukoliko potrošač ne isplati preostali deo kupoprodajne cene u naknadnom roku od 8 (osam) dana od dana prijema ponovnog obaveštenja za njenu isplatu, prodavac stiče pravo da jednostranom izjavom volje raskine ovaj ugovor, u tom slučaju je prodavac slobodan da robom koja je predmet ovog ugovora slobodno raspolaze na način na koji to njemu najviše odgovara. U tom slučaju prodavac stiče pravo da na ime troškova proizvodnje i manipulacije predmetne robe zadrži 10% od vrednosti naručene robe. Preostali iznos uplaćenog avansa prodavaac je dužan da vrati potrošaču u roku od 3 radna dana.

Ukoliko je ugovoreno plaćanje vrednosti robe na rate i ukoliko potrošač kasni sa ugovorenim rokovima plaćanja, a roba je isporučena potrošaču, prodavac će potrošaču poslati opomenu kojom će ga pozvati da izmiri svoje ugovorene obaveze. Ukoliko potrošač i nakon tako primljene opomene, izjavnjene od strane prodavca, nastavi sa kašnjenjem u plaćanju ili obustavi plaćanje, konstatuje se da celokupan preostali dug potrošača prema prodavcu odmah dospeva na naplatu u kom slučaju će prodavac imati pravo da od potrošača naplati sav preostali iznos vrednosti robe bez obzira na ranije ugovoreni način plaćanja na rate. Takođe prodavac će imati pravo da od potrošača naplati i zakonsku zateznu kamatu na celokupan iznos duga počevši od dana kašnjenja poslednje dospelje, a neisplaćene rate, pa do dana konačne isplate.

3. Ukoliko potrošač bez opravdanog razloga odustane od ugovora dužan je da drugoj ugovornoj strani, odnosno prodavcu, nadoknadi štetu u visini od 10% od vrednosti naručene robe. U slučaju da je vrednost uplaćenog avansa za naručenu robu veći od 10% vrednosti naručene robe, prodavac je u obavezi da potrošaču vrati utvrđenu razliku.

Ukoliko potrošač nakon zaključnja ovog ugovora istakne zahtev za izmenu vrste robe, prodavac će ovakav zahtev smatrati kao odustajanje potrošača od ranije zaključenog ugovora, uz sva prava prodavca predviđena u prethodnom stavu.

U slučaju da potrošač istakne zahtev za smanjenje količine robe, prodavac stiče pravo da naplati štetu od potrošača u visini od 10% vrednosti robe čija se isporuka na zahtev potrošača umanjuje, dok će preostali iznos te vrednosti vratiti potrošaču.

Ukoliko prodavac odustane od ovog ugovora dužan je da potrošaču odmah i bez odlaganja vrati primljeni iznos na ime kupoprodajne cene ili avansa isplaćenog na ime dela kupoprodajne cene.

4. Prodavac je dužan da potrošaču preda robu lično ili preko trećeg lica koje potrošač posebno označi, na način i u mestu kako je ugovoreno, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ukoliko nije ugovoreno neki drugi rok.

Prodavac je dužan da potrošaču isporučiti robu koja je saobrazna kupoprodajnom ugovoru i to:

- ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao kao uzorak ili model;

- ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavljao, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja kupoprodajnog ugovora;

- ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;

- ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovno da očekuje, s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, odnosno proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe u ugovoru koja je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao.

Prodavac odgovara za nesaobraznost robe u ugovoru koja se pojavi posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača.

Ukoliko isporučena roba nije saobrazna ugovoru potrošač može izjaviti reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno na drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacije, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.). Prodavac 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 prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije za nameštaj ne može da bude duži od 30 dana od dana podnošenja reklamacije. Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i u kojoj njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

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

Potrošač, na prvom mestu, može da bira da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora ako: 1) nesaobraznosti 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 prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku; 3) opravka ili zamenjena 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 prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca javlja se ako u poredjenju sa umanjeњem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir: 1) vrednosti robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru; 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju; 3) da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjeње 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. Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamenjena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača. Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Pravo potrošača da zahteva zamenu robe, odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora ne utiče na pravo potrošača da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu. Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Ukoliko potrošač zloupotrebli svoja prava po osnovu nesaobraznosti, biće dužan da prodavcu nasoknadi svaku štetu koju mu je time prouzrokovao.

5. Potrošač ili treće lice koje je potrošač posebno označio, dužan je da primi robu i potpiše otpremnicu za isporučenu robu. Potpisivanjem otpremnice potrošač potvrđuje da je primio robu u ispravnom stanju, odnosno bez vidljivih oštećenja i nedostataka.

Potrošač je dužan da izvrši sve potrebne radnje kako bi prodavac nesmetano mogao predmetnu robu isporučiti na dogovoreno mesto (komotan i bezbedan - siguran prilaz). U suprotnom prodavac stiče pravo da robu vrati u svoje prostorije i pozove potrošača da je sam preuzme u magacinu prodavca. Ovo isto važi i u slučaju da potrošač ili treće lice koje je on odredio, bez osnovanog razloga odbije da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku. U oba slučaja sav rizik prelazi na potrošača istekom roka za isporuku, odnosno u roku od 30 dana od dana zaključenja ovog ugovora ukoliko rok isporuke nije ugovoren.

Ukoliko potrošač usled navedenog odustane od ovog ugovora, prodavac stiče pravo na naknadu štete od potrošača koju trpi usled takvog ponašanja potrošača i to u visini od 15% od ukupne vrednosti robe. Prodavac će u tom slučaju biti u obavezi da potrošaču vrati preostali iznos isplaćene kupoprodajne cene.

Prodavac ne odgovara za dimenzije isporučene robe, osim u slučaju kada je sam prodavac prethodno izvršio merenje.

6. Prodavac će izvršiti uslugu prevoza robe, ukoliko je to ugovoreno sa potrošačem. U slučaju ličnog prevoza, potrošač je dužan da robu preuzme u roku od tri dana.

7. Ukoliko je ugovoreno da prodavac obezbedi potrošaču montažu robe odgovoran je za nesaobraznost isporučene robe nastale zbog nepravilne montaže.

8. Prilikom montiranja robe koja je predmet kupoprodaje, potrošač će pokazati mesto na kome želi da se roba montira. Prodavac vrši montažu, ali ne i ugradnju (bušenje zidova, kačenje visećih elemenata). Ukoliko prodavac ne montira robu, sav rizik daljeg korišćenja takve robe pada na teret potrošača nakon izvršene primopredaje robe.

Prodavac nije u obavezi da iznosi ambalažu isporučene proizvoda potrošaču.

9. Potrošač može vratiti primljenu robu, uz odobrenje prodavca, u roku od 7 dana od dana isporuke uz nadoknadu troškova prema prodavcu u sledećim iznosima:

- 15% vrednosti isporučene robe za robu koja nije korišćena i nije ugrađena, i nalazi se u originalnom pakovanju.

- 30% za ugrađenu i korišćenu robu.

Ukoliko roba bude oštećena od strane potrošača ili trećeg lica roba se ne može vratiti.

Razliku između naplaćene vrednosti isporučene robe i utvrđene visine štete za slučaj njenog vraćanja, prodavac je dužan da isplati kupcu.

10. Danom zaključenja ovog ugovora, potrošač posebno garantuje za tačnost svih podataka koje je ostavio prodavcu. Potrošač takođe potvrđuje da je sve podatke naznačene u ovom ugovoru pročitao i potvrdio na nesporan način kao svoje lične.

Prodavac garantuje potrošaču zaaštiti svih ličnih podataka pribavljenih od potrošača, odnosno da isti neće biti upotrebljavani za bilo koju drugu svrhu osim za realizaciju ovog ugovora.

Za sve što nije predviđeno ovim ugovorom primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača i drugih pozitivnih zakonskih propisa.