

Opšti uslovi

Član 1.

Ovim Pravilnikom o opštim uslovima korišćenja usluga Internet prodavnice EDI On-line Shop definisana su osnovna pravila čijim će poštovanjem od strane EDI d.o.o. (u daljem tekstu: Prodavac) i krajnjeg korisnika (u daljem tekstu: Kupac) biti obezbeđeno uspešno okončanje prodajnih transakcija putem On-line prodaja internet prodavnice.

Član 2.

Nepoštovanje ovde definisanih pravila može prouzrokovati neuspelu narudžbinu. Pravilnikom su precizirane i posledice koje u slučaju neuspele narudžbine snose Prodavac i Kupac.

Član 3.

Prodavac zadržava pravo promene uslova korišćenja zavisno od promene u ponudi svojih usluga i/ili važeće zakonske regulative.

Kupac je u obavezi da pre svake kupovine proveri informacije vezane za uslove poslovanja.

Član 4.

Sve porudžbine putem EDI On-line Shop-a obavezujuće su i za Kupca i Prodavca istovremeno, i ne mogu biti otkazane ili izmenjene bez prethodnog dogovora obeju strana.

Član 5.

Kupac se obavezuje da će tokom naručivanja preko interneta pratiti sledeće korake:

- korak 1 – registracija korisnika na login strani
- korak 2 – izbor modela i količine
- korak 3 – izbor načina isporuke
- korak 4 – izbor načina plaćanja
- korak 5 – upisivanje ličnih podataka za dostavu
- korak 6 – provera sadržaja korisničke korpe i upisanih ličnih podataka
- korak 7 – provera povratne poruke od Prodavca i postupanje u skladu sa sadržajem poruke.

Član 6.

Jedna osoba može da naruči više proizvoda u jednoj transakciji.

Narudžbine sa opcijom plaćanja pouzećem postaju izvršne tek nakon slanja odgovarajuće poruke Kupcu.

Član 7.

Prodavac se obavezuje da će robu nakon prihvatanja porudžbine u slučaju plaćanja pouzećem, dostaviti Kupcu na jedan od sledećih načina:

- Kupcu će roba biti poslata putem sistema ekspresne dostave pošljki u roku od najviše 48 sata od prihvatanja porudžbine.

Prodavac se obavezuje da će u slučaju teškoća u slanju robe na sve raspoložive načine pokušati da kontaktira Kupca i isporuči kupljenu robu.

Član 8.

Prodavac ne može preuzeti odgovornost za bilo kakve nepredviđene troškove nastale zbog kašnjenja u dostavi zbog nedostupnosti Kupca .

Ukoliko Kupac navede pogrešne lične podatke ili e-mail adresu u procesu kupovine, Prodavac ne može snositi odgovornost za probleme u dostavljanju ili preuzimanju robe.

Član 9.

Sve eventualne reklamacije biće rešavane u skladu sa Pravilnikom o rešavanju reklamacionih zahteva.

Za sve sporove između Prodavca i Kupca koji ne mogu biti rešeni sporazumno i u duhu dobre poslovne saradnje , nadležan je osnovni sud u Nišu.

EDI d.o.o.

Reklamacije

Reklamacije kupaca rešavaju se na osnovu internog Pravilnika o postupku i načinu rešavanja reklamacija kupca za robu, koji je izrađen na osnovu Zakona o zaštiti potrošača (Sl. Glasnik RS 73/2010).

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS" BR. 73/10), kao i Zakona o trgovini ("Sl. glasnik RS" br.53/10), Direktor EDI doo donosi:

P R A V I L N I K O POSTUPKU I NAČINU REŠAVANJA REKLAMACIJA KUPACA ZA ROBU ZA KOJU SE NE IZDAJE GARANTNI LIST

Član 1 ZAŠTITA POTROŠAČA

1. Potrošač ima pravo da kod trgovca na malo vrši kupovinu robe direktno u prodajnim objektima ili putem internet prodaje, ima pravo na pravnu sigurnost i informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe prema deklaraciji za svaku pojedinačnu robu, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima, i pravo na obeštećenje kada je to opravdano.
2. Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika u skladu sa zakonskim propisima. Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da čuva račun.
3. Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako ne sačuva fiskalni isečak, odnosno, račun kao dokaz da je proizvod kupljen u maloprodajnom objektu ili posredstvom internet prodaje, u zakonom propisanom roku.
4. Potrošač ima pravo da od prodavca dobije tačne, potpune, i jasne informacije o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe koju želi da kupi : osnovnim obeležjima robe koju želi da kupi, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu reklamacije, sva druga obaveštenja u skladu sa članom 16. Zakona o zaštiti

Član 2 OBAVEZE PRODAVCA

1. Obaveza prodavca je da potrošaču za kupljenu robu izda fiskalni račun, odnosno, u slučaju kupovine na daljinu, maloprodajni račun sa svim propisanim elementima.
2. Prodavac vrši prodaju robe poštujući odredbe zakonskih propisa koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača, kao i da vrši prodaju na način da se zaštite ekonomski interesi potrošača.
3. Prodavac prodaju ne sme uslovljavati ni na koji način.
4. Prodavac ne sme obmanjivati potrošače na način da daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije ili prećutkivati podatke o stvarnim svojstvima i karakteristikama robe.
5. Prodavac je obavezan da proda potrošaču količinu koju traži ako ima tu količinu na raspolaganju.
6. Prodavac je obavezan da potrošaču preda robu u originalnom pakovanju ili propisno upakovanu.

Član 3 POSTUPAK REKLAMACIJE

1. Roba koja je predmet prodaje u prodajnim objektima EDI ili putem internet prodaje je roba za koju se ne izdaje garantni list.
2. Potrošač može da izjavi reklamaciju radi ostvarenja svojih prava u slučaju isporučene robe s nedostatkom ili u slučaju nesaobraznosti isporučene robe ugovoru kod kupovine putem internet prodaje (član 54. i član 59. Zakona o zaštiti potrošača).
3. Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

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

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

-ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja,

- ako po kvalitetu odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje.

4. Nedostatak postoji ako proizvod ne obezbeđuje sigurnost koja se s pravom očekuje, niti upotrebu proizvoda koja se razumno mogla očekivati u vreme kada je proizvod stavljen u promet.

5. Reklamaciju na nesaobraznost kupac može izjaviti u roku od 6 meseci od dana kupovine proizvoda ili prijema robe, isključivo uz fiskalni isečak, odnosno maloprodajni račun.

6. Kupac reklamaciju može izjaviti neposredno u prodajnom objektu u kojoj je robu kupio usmeno i popunjavanjem reklamacionog lista-zapisnika koji će dobiti u prodajnom objektu.

Ukoliko je robu kupio posredstvom internet prodaje, potrošač može reklamaciju podneti u pisanoj formi slanjem popunjenog reklamacionog lista/zapisnika, koji je sastavni deo ovog Pravilnika, putem e-mail na adresu office@edi.rs ili pošte na adresu EDI doo – Matejevački put 19, 18000 Niš .

Reklamacioni list-zapisnik kupac popunjava u skladu sa uputstvom na samom dokumentu.

7. Za svaku podnetu reklamaciju na nedostatak, odnosno, nesaobraznost robe, koja je od strane potrošača učinjena usmeno u prodajnom objektu ili pisanim putem, sastavlja se zapisnik u koji se unose sledeći podaci:

a. naziv robe

b. ime, prezime, adresa i kontakt telefon potrošača – primaoca.

c. datum prodaje, odnosno datum preuzimanja pošiljke.

d. datum reklamacije

e. opis nedostatka na robi prema opisu potrošača

f. zahtev potrošača u vezi sa željenim načinom rešavanja reklamacije

- opravka proizvoda

- zamena kupljenog proizvoda za nov proizvod, ili proizvod odgovarajućeg modela

- vraćanje proizvoda prodavcu uz povraćaj iznosa u visini maloprodajne cene tog proizvoda na dan vraćanja

g. opis uočenih nedostataka/nesaobraznosti na proizvodu na osnovu uvida u vraćeni proizvod od strane prodavca.

h. Podaci o prodavcu - licu ovlašćenom za primanje reklamacija.

Zapisnik se sastavlja u dva primerka, od kojih se jedan uručuje potrošaču, jedan primerak ostaje prodavcu.

8. Potrošač ima pravo da zahteva od trgovca da se otkloni nedostatak/nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva povraćaj novca u visini maloprodajne cene na dan vraćanja proizvoda.

Svaka opravka ili zamena se mora izvršiti u primerenom roku, ne dužem od 8 dana, i bez značajnijih neugodnosti za potrošača.

Ukoliko otklanjanje nesaobraznosti nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, prodavac može da ponudi potrošaču povraćaj novčanog iznosa koji je plaćen na dan kupovine.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila snosi trgovac.

Potrošač ne može da zahteva raskid ugovora ili vraćanje robe ukoliko je nesaobraznost robe neznatna.

9. Reklamaciji ne podleže roba kupljena na akcijama, sniženjima i rasprodajama, kao ni roba sa oznakom "roba sa nedostatkom"

10. Proizvod koji se reklamira mora se vratiti u čistom stanju i spakovan u originalno pakovanje. Takođe, uz proizvod za koji se pravi reklamacija kupac obavezno prilaže fiskalni račun, odnosno račun-otpremnicu u u slučaju da je roba kupljena preko Internet prodaje.

11. Osnovanost zahteva za reklamaciju utvrđuje ovlašćeni radnik tako što sačinjava reklamacioni zapisnik i o tome obaveštava podnosioca zahteva odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od dana podnošenja zahteva. Reklamacioni zapisnik dat je u prilogu ovog Pravilnika.

Ovlašćeno lice za rešavanje reklamacija je poslovađa maloprodajnog objekta gde je roba kupljena ili drugo lice koje poslovođa odredi.

12. Zahtev se smatra osnovanim samo ako se nedostatak na robi pojavio u toku pravilne upotrebe od strane kupca prema priloženom uputstvu. Ako se utvrdi da je nedostatak nastao krivicom kupca usled nepravilne upotrebe proizvoda ili produžene upotrebe za koje vreme se osnovano očekuje da može doći do nedostatka, ovakav zahtev neće se uvažiti i o tome će kupac biti obavešten u roku ne dužem od osam dana od dana prijema reklamacije.

Pod produženom upotrebom smatra se upotreba robe i posle sezone za koju je roba nabavljena.

Član 4 **ZAVRŠNE ODREDBE**

1. Potrošač mora biti obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe, gde i kome se podnosi reklamacija kao i ostalim odredbama Pravilnika.
2. Pravilnik o načinu rešavanja reklamacija preduzeće ističe u svim prodajnim objektima i na web stranici mora biti dostupan potrošačima kako bi se sa istim upoznali, vezano za prethodni član.
3. U slučaju spora u vezi sa zahtevom potrošača po reklamaciji primenjuje se nadležnost suda u Nišu.
4. Na sve što nije posebno predviđeno ovim Pravilnikom, shodno će se primenjivati relevantne odredbe Zakona o obligacionim odnosima i Zakon o zaštiti potrošača.
5. Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

U Nišu, 05.12.2013.