

# Általános szerződési feltételek

## Uslovi kupovine i korišćenja web shopa

### Uslovi kupovine

#### Opšti uslovi

1. Da bismo Vas što bolje informisali o naručivanju robe preko našeg sajta, i u cilju Vašeg lakšeg snalaženja na našem sajtu kreirali smo ove Uslove kupovine i korišćenja web shopa. Potrebno je da označite da ste saglasni i upoznati sa ovim Uslovima kupovine i obaveštenjima koja se u njemu nalaze.
2. Nakon prijema Vaše narudžbe putem sajta, na e-mail koji ste nam poslali prilikom registracije tj. narudžbe, dobićete potvrdu Vaše narudžbe.
3. Nakon ostvarene online narudžbe, CANADI NELLY DOO je obavezan da Kupcu preda robu tako da kupac postane njen vlasnik, dok se Kupac obavezuje da za to isplati cenu navedenu u narudžbenici i preuzme robu.
4. Nakon potvrde narudžbe od strane kupca, narudžba je neopoziva.
5. Prodavac se obavezuje da naručene proizvode isporuči ispravne i u zakonom predviđenom roku.
6. U slučaju bilo kakve promene prodavac je dužan da obavesti kupca prilikom potvrde narudžbe.
7. Sve eventualne promene sem promena vezanih za isporuku se ne odnose na potvrđene narudžbe.
8. Naručilac može biti i osoba koje nema punu finansijsku sposobnost, ali samu uplatu mora izvršiti njegov roditelj ili staratelj.
9. Kupac može naručiti i platiti robu i destinirati je na neko treće lice, pri čemu Prodavac ne snosi odgovornost za eventualno neprihvatanje poklona od strane trećeg lica. U slučaju iz prethodnog stava, roba će biti vraćena u polazišno mesto, a Kupac će snositi troškove povrata robe.

#### Dostava robe

1. Način isporuke robe određuje isključivo kupac popunjavanjem narudžbe gde bira jednu od mogućih opcije kupovine.
2. Isporuka na teritoriji Srbije vrši se putem pošte.
3. Naručenu robu isporučujemo, u roku od 2 do 5 radnih dana. Ukoliko je iz bilo kakvih razloga potreban duži rok za isporuku robe, o tome ćete posebno biti obavešteni prilikom telefonskog razgovora sa našim radnicima pri potvrđivanju kupovine.
4. Isporuke se vrše radnim danima.
5. Za naručenu robu troškovi isporuke mogu biti naznačeni informativno. Tačna cena isporuke se dobija na pošti prilikom predaje paketa na šalteru pošte. Obaveza kupca je da pre prihvatanja prihvatjanja robe od poštarske službe proveri eventualna fizička oštećenja vidljiva na pakovanju u kojem je roba stigla i odmah reaguje ukoliko ima sumnje da je proizvod oštećen. Ukoliko kupac odbije da primi robu za koju smatra da je fizički oštećena, u tom slučaju obavezujemo se da ćemo ponovno poslati narudžbinu.
6. Nakon preuzimanja kupljene robe potrebno je da kupac proveri robu na eventualna fizička oštećenja koja bi mogla nastati u transportu. Kupac je dužan da u roku od 24 sata od prijema robe pregleda robu koju je dobio. Ukoliko nas kupac u roku od 24 sata ne obavesti o eventualnom oštećenju ili drugoj nefunkcionalnosti robe, podrazumevaćemo da je roba neoštećena u ispravnom stanju stigla na adresu narudžbe. Kupac i dalje ima pravo da se predomisli u vezi sa kupovinom robe i pošalje nam je nazad. Ukoliko je to slučaj, kupac se obavezuje da snosi troškove dostave i povrata ove robe, kao i da robu vrati u neoštećenom stanju u originalnoj ambalaži i sa svom pratećom dokumentacijom.
7. Ograničenja isporuke robe: Isporuka robe se vrši isključivo na teritoriji Republike Srbije. Isporuka van teritorije Srbije nije moguća.
8. Za sledeće proizvode nismo u mogućnosti da izvršimo isporuku jer je roba lomljiva: kipovi veći od 30 cm.
9. Ukoliko spletom okolnosti nismo u mogućnosti da izvršimo isporuku nekog od naručenih artikala obavezujemo se da ćemo Vas obavestiti o tome u roku od 24 sata.
10. Kupac je odgovoran za štetu koja nastane propuštanjem da preuzme naručenu robu. Pod štetom se podrazumevaju troškovi čuvanja, prepakivanja, vraćanja robe i slično, kao i oštećenja koji mogu da nastanu zbog čuvanja, prepakivanja, vraćanja robe.

#### Garancija kvaliteta

1. Za sve proizvode, koji se smatraju tehničkom robom važe pravila koja su navedena u Zakonu za Zaštiti Potrošača o saobraznosti.
2. CANADI NELLY DOO se obavezuje da će slati nove i neoštećene, upakovane artikle. Svi proizvodi su originalne robne marke i odgovaraju specifikaciji navedenoj na sajtu.
3. Davalac ugovora o saobraznosti ili garancije, u predviđenom roku, o svom trošku obezbeđuje otklanjanje kvarova i nedostataka proizvoda koji proizilaze iz nepodudarnosti stvarnih sa propisanim odnosno deklarisanim karakteristikama kvaliteta proizvoda. U slučaju neizvršenja ove obaveze, davalac garancije će zameniti proizvod novim ili vratiti novac.
4. Garantni rok počinje danom prodaje uređaja, koji se unosi u garantni list i overava pečatom i potpisom ovlašćenog prodavca.
5. Kupac gubi pravo na garanciju ako se kvar izazove nepridržavanjem datih uputstava za upotrebu i ako su na proizvodu vršene bilo kakve popravke od strane neovlašćenih lica.
6. Da bi se izbegli nesporazumi, prilikom isporuke dužnost prodavca i kupca je da izvrše pregled proizvoda i da ukažu na eventualna mehanička oštećenja, u kom slučaju će proizvod biti zamenjen.

#### Rešavanje reklamacije

1. Reklamacija na funkcionalnu ispravnost proizvoda se može, u zavisnosti od trenutka pojave nedostatka u funkcionisanju proizvoda, svrstati u jednu od sledećih kategorija:
  - Reklamacija na funkcionalnu ispravnost proizvoda u garantnom roku. Reklamacija se podnosi na online Obrascu za reklamacije na našem sajtu. Ukoliko sami pokušate da otklonite nastali kvar ili proizvod pošaljete na drugu adresu koja nije označena na garanciji, proizvod gubi garanciju. Fizički oštećene komponente ne podležu garanciji.
  - U slučaju da je proizvod u trenutku instalacije ili prvog puštanja u rad neispravan. Robu možete vratiti u roku od 14 dana od dana kupovine. Robu menjamo samo sa priloženim računom i garantim listom. U roku od osam dana, poslaćemo Vam predlog rešenja i zamene robe. Vraćena roba treba biti zapakovana u originalnu ambalažu, nekorisćena i neoštećena. Po želji, robu vam možemo zameniti za novu ili vratiti novac.
2. Da biste ostvarili pravo na reklamaciju potrebno je:
  - reklamaciju podnesete popunjavanjem online Obrasca za reklamacije koji se nalazi na našem sajtu.
  - nakon toga, Biće Vam upućen poziv od strane našeg call-centra nakon čega će biti sprovedena reklamacija. U roku od 8 dana dobićete odgovor na Vašu reklamaciju sa predlogom rešavanja. Nakon Vaše saglasnosti, rešićemo problem saobraznosti proizvoda na najbrži i najefikasniji način, najkasnije u zakonski predviđenom roku od 30 dana za tehničku i 15 dana za ostalu robu.

#### Povrat robe i novca

Povraćaj robe se koristi isključivo u slučaju reklamacije, usled neispravnosti ili oštećenja uređaja, odnosno u cilju servisiranja istog i ne može se izvršiti u druge svrhe. U slučaju da je kupac koristio uređaj, ako je uređaj otvaran, i nakon određenog vremena nije

zadovoljan radom, tj. očekivao je mnogo više od naručenog uređaja - povraćaj novca, zamena proizvoda ili povraćaj istog nije moguća.

1. Ukoliko je greškom CANADI NELLY DOO-a fakturisana roba koju kupac nije poručio, rok za započinjanje procedure povrata robe je 24h od trenutka prijema robe
2. Ukoliko je kupcu fakturisana neispravna roba, rok za započinjanje procedure povrat robe je 24h od trenutka prijema robe

#### **Odustajanje od kupovine**

1. Kupac ima pravo na odustanak kupovine, bez obaveze da navede razloge, u roku od 14 dana od dana kada je roba dospela u državinu Kupca ili lica koje je on ovlastio za prijem robe.
2. Kupac je upoznat sa obavezom da izjavu o odustanku od ugovora mora da preda u pisanom ili elektronskom obliku, na Obrascu za odustanak od kupovine koji je CANADI NELLY DOO obezbedio Kupcu da preuzme na ovom sajtu, tj. da popunjen obrazac posalje na adresu na samom obrascu.
3. Kada Kupac posalje popunjen Obrazac za odustanak od kupovine, CANADI NELLY DOO će ga bez odlaganja u pisanoj formi obavestiti o prijemu ovog Obrasca.
4. U slučaju odustanka od kupovine, Kupac je dužan da primljenu robu pošalje nazad prodavcu u roku od 14 dana od dana saopštenja izjave o odustanku, bez drugih obaveza povodom ove odluke, izuzev samih troškova vraćanja. Kupac je dužan je da vrati nekorištnu robu u originalnoj ambalaži sa svom pratećom dokumentacijom.
5. Ukoliko se radi o robi koja je kabastija, te nepodesna za vraćanje poštom, Kupac je dužan da organizuje vraćanje robe putem kurirske službe koja može da garantuje da će roba biti vraćena bez oštećenja.
6. CANADI NELLY DOO je dužan da Kupcu vrati primljeni novac bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema Obrasca za odustanak od kupovine, doznakom, nabankovni račun Kupca. Kupac je dužan da u Obrascu za odustanak od kupovine navede broj bankovnog računa na koji želi da mu se cena robe vrati. CANADI NELLY DOO može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, osim u slučaju kada je CANADI NELLY DOO ponudio da sam preuzme robu. Prilikom preuzimanja vraćene robe, CANADI NELLY DOO konstatuje da je proizvod ispravan i bez oštećenja. Ukoliko utvrdi da je proizvod oštećen ili je neispravan iz razloga koji se mogu upisati u krivnju Kupca, obustaviće povraćaj cene i robu vratiti Kupcu na njegov trošak.
7. Kupac nema pravo na odustanak od kupovine u slučajevima predviđenim Članom 37. Zakonom o zaštiti potrošača.

#### **Zaštita prilikom plaćanja putem Interneta**

1. Obavezujemo se na privatnost podataka tj. da prikupljene podatke ne koristimo ni u koje druge svrhe.
2. Ukoliko nam dostavite informaciju o drugim osobama ili ako druge osobe dostave informacije o Vama, iste će biti korišćene striktno u svrhe za koje su i dostavljene. Kao primer ovog tipa informacija možemo da navedemo adresu prijatelja na koju će biti dostavljena porudžbina ili e-mail adresa prijatelja koja je zabeležena preko opcije "Preporučite prijatelju" ili preko nekih drugih opcija. Zabranjeno je slanje ili prenošenje na ovu lokaciju ili sa nje bilo koje vrste nezakonitih, pretećih, uvredljivih, nacionalnih, verskih, klevetničkih, opscenih, pornografskih ili drugih materijala koji su u suprotnosti sa zakonom.

#### **Prihvatanje saglasnosti**

sa Uslovima kupovine potvrđuje da je CANADI NELLY DOO obavestio kupca o:

- osnovnim obeležjima robe koji se nalaze u opisu proizvoda na našem web sajtu,
- poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona,
- prodajnoj ceni i svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke kao i o mogućnosti da se ti troškovi stave Kupcu na teret,
- načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih obaveza navedenih u Uslovima kupovine,
- postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru,
- načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja CANADI NELLY DOO po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti,
- postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.
- trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;
- uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 28. Zakona o zaštiti potrošača

Saglasan sam da sam upoznat/a sa tim da podatak o dostupnosti proizvoda na internet stranici CANADI NELLY DOO ne mora da odgovara stvarnom stanju u realnom vremenu. Iz ovog razloga primam na znanje da CANADI NELLY DOO ima pravo da najkasnije sledećeg radnog dana odustane od ispunjenja narudžbenice, ukoliko utvrdi da nema na stanju proizvod.

Izjava o saglasnosti: Saglasan sam da sam upoznat/a s tim da je za potrebe obrade moje narudžbenice neophodno da trgovcu, CANADI NELLY DOO iz Čoke saopštim sledeće podatke o mojoj ličnosti: ime i prezime, adresu prebivališta ili boravišta, e-mail adresu, broj fiksnog i/ili mobilnog telefona. U slučaju plaćanja bankarskom doznakom trgovcu činim dostupnim podatak o mom bankovnom računu. Dajem saglasnost trgovcu da navedene podatke o ličnosti čuva, koristi i obrađuje u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

#### **Kontakt**

Pošaljite zahtev na e-mail: [rendeles@kegytargybolt.com](mailto:rendeles@kegytargybolt.com), ili na [info@kegytargybolt.com](mailto:info@kegytargybolt.com)

Slanjem pisma na adresu: Maršala Tita 25., 23320 Čoka

## **Zakon o zaštiti potrošača**

[https://www.paragraf.rs/propisi/zakon\\_o\\_zastiti\\_potrosaca.html](https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_zastiti_potrosaca.html)