

Poštovani,

Uslovima korišćenja definisana su pravila pri kupovini koja obezbeđuju kvalitet naše usluge i zadovoljstvo kupaca.

Postupak porudžbine

1. Nakon prijema narudžbe putem sajta, prodavac će izvršiti telefonsku potvrdu narudžbe.
2. Prodavac se obavezuje da naručene proizvode isporuči ispravne i u predviđenom roku (za proizvode na stanju/lageru isporuka do 3 radna dana).
3. U slučaju bilo kakve promene prodavac će obavestiti kupca prilikom telefonske potvrde narudžbe.
4. Cene dostave kurirskih službi - isporuke su podložne malim promenama. Ukoliko dođe do korekcije cena kurirskih službi, bićete obavješteni o promeni putem telefona pre slanja poručene robe
5. Sve cene navedene na sajtu predstavljaju pune cene sa uračunatim porezom na dodatnu vrednost (PDV).

Privatnost podataka

Iva d.o.o preko sajta prikuplja isključivo podatke koji su potrebni za komunikaciju sa kupcem i potvrdu narudžbe. Prikupljeni podaci o kupcu se ni na koji način ne zloupotrebjavaju ili prosleđuju trećim fizičkim ili pravnim licima. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/konicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje konika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci o kupcima .com se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su podaci nužni za obavljanje posla.

OPŠTI USLOVI

Posetom ili kupovinom u onlajn prodavnici www.vector-bikes.com (u daljem tekstu: "Prodavnica") prihvatate Opšte uslove prodaje (u daljem tekstu „Opšti uslovi“) koji su navedeni u daljem tekstu. Molimo Vas da ih pažljivo pročitate i upoznate se pravilima koja primenjujemo. Prodavnica zadržava pravo da bez prethodnog obaveštavanja vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova.

PREDMET OPŠTIH USLOVA

Opšti uslovi definišu postupak naručivanja, plaćanja, isporuke i povrata odnosno reklamacije robe ponuđene na internet stranici www.vector-bikes.com/prodaja (u daljem tekstu „Internet stranica“).

SUBJEKTI OPŠTIH USLOVA

Prodavac robe koja se naručuje i plaća putem pouzeća ili online je IVA DOO NOVI SAD, Tolstojeva 14, Novi Sad (u daljem tekstu: „Online prodavac“). Kupac robe je posetilac Prodavnice koji odabere barem jedan proizvod, ubaci ga u korpu, pošalje narudžbinu i artikal plati pouzećem (gotovinom prilikom dostave).

PROIZVODI, CENE I SAOBRAZNOST

Putem Prodavnice kupcu je omogućena kupovina svih proizvoda koji se nalaze na Internet stranici,

pri čemu proizvodi u svemu odgovaraju navednim opisima, odnosno karaktetikama koje su objavljene uz proizvode (u daljem tekstu: „Proizvodi“). Cene na Internet stranici iskazane su sa uračunatim porezom na dodatu vrednost (PDV-om). Iskazane cene su u srpskim dinarima (RSD).

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- 1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- 2) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- 3) je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i kada je nepravilna instalacija ili montaža robe posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- 1) ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- 2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- 3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 4) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

NARUČIVANJE

Proizvodi se naručuju ubacivanjem u korpu na Internet stranice. Nakon što izvršite porudžbinu kontaktiraće Vas prodavac radi potvrde i provere svih podataka, u roku jednog radnog dana.

DOSTAVA

Naručeni proizvodi od Online prodavca dostavljaju se do ulaza u stambeni objekat kupca. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obavezan da nosi robu do sprata na kojem se nalazi kupac, već do ulaza u zgradu.

Roba se dostavlja na području cele Srbije. Dostava se obavlja putem dostavne službe D Express brze pošte, radnim danima u periodu od 8-16h. Molimo Vas da u tom periodu obezbedite da na adresi bude osoba koja može da preuzme pošiljku. Prilikom preuzimanja pošiljke potrebno je da vizuelno pregledate paket i utvrdite da ne postoje neka vidna oštećenja. Ukoliko primetite da je transportna kutija značajno oštećenja i posumnjate da je proizvod možda oštećen, odbijte prijem pošiljke i odmah nas obavestite.

Kurir pokušava svaku pošiljku da uruči u dva navrata. Uobičajena praksa je da ukoliko Vas kurir ne pronađe na adresi, da Vas pozove na telefon koji ste ostavili prilikom kreiranja narudžbine i ugovori novi termin isporuke. Ukoliko Vas i tada ne pronađe na adresi, pošiljka će se vratiti nama. Po

prijemu pošiljke, kontaktiraćemo Vas kako bi ustanovili razlog neuručnja i dogovoriti se o ponovnom slanju.

Isporuka za porudžbine veće od 5.000,00 din je besplatna. Za sve porudžbine manje od tog iznosa poštarina se naplaćuje.

Kupac je obavezan da prilikom preuzimanja proizvoda potpiše otpremnicu, koju dostavna služba uzima kao potvrdu o preuzimanju poručениh proizvoda.

Ukoliko kupac naručenu robu odbije da primi prilikom isporuke na željenu adresu Online prodavac ima pravo da traži nadoknadu poštanskih i sopstvenih manipulativnih troškova.

PLAĆANJE

Naručene proizvode kupac plaća gotovinom kuriru prilikom dostave istog.

Povrat novca u slučaju povrata robe vrši se od strane onlajn prodavca na tekući račun kupca.

REKLAMACIJE

Kupac ima pravo na reklamaciju proizvoda.

Prilikom preuzimanja pošiljke kupac je dužan da u prisustvu kurira proveri dostavljeni paket. Ukoliko na dostavljenom paketu ima vidljivih oštećenja (pocepani delovi i ugnječenje) kupac nije dužan da preuzme paket. Online prodavac će o daljem postupku obavestiti kupca u najkraćem mogućem roku.

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

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjnje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost 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 zamena 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 poređenju sa umanjnjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost 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 umanjnje 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 zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem 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.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

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.

Rokovi ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

Reklamaciju potrošač može podneti neposredno popunjavanjem reklamacionog lista koji se nalazi na sajtu u delu koji se odnosi na podatke o podacima i predmetu reklamacije na mail naveden u obrascu ili neposredno lično na adresi Prodavca ako mu je to prihvatljivije.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam 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 ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, 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 da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

[REKLAMACIONI LIST pogledajte ovde.](#)

POVRAT KUPLJENE ROBE

ODUSTANAK OD KUPOVINE I PREDUGOVORNO OBAVEŠTENJE

U skladu sa članovima 27-28. Zakona o zaštiti potrošača za svaku kupovinu putem interneta kupac koji se u smislu navedenog zakona smatra potrošačem **ima pravo na jednostrani bezuslovni raskid ugovora** u roku od 14 dana od dana preuzimanja robe, odnosno pravo na odustanak od kupovine.

Troškove transporta prilikom jednostranog raskida ugovora po osnovu jednostranog raskida ugovora od strane kupca snosi kupac. U slučaju odustanka od ugovora, potrošač ima pravo na

povrat novca. Novac se kupcu vraća po prijemu proizvoda, i nakon što se utvrdi da je proizvod neoštećen i ispravan. Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao Online prodavcu proizvod i [obrazac za odustanak](#). Prilikom povrata robe obavezno je vratiti istu u ispravnom i nekorišćenom stanju i u primerenom pakovanju kao zaštiti u toku transporta.

Kupac odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom, tj. kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost.

Online prodavac, u skladu sa članom **27. Zakona** o zaštiti potrošača uz dostavljenu robu dostavlja kupcu predugovorno obaveštenje, reklamacioni obrazac i obrazac za odustanak ugovora na daljinu koji su dostupni na sajtu.

Predugovorno obaveštenje sadrži:

- 1) adresu na kojoj posluje online prodavac, na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;
- 2) prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za kupljeni proizvod,
- 3) uslove i vremenski rok i postupak za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 28. Zakona, odnosno pravo kupca na безусловni odustanak od kupovine u roku 14 dana od dana isporuke proizvoda;
- 4) obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 35. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo zahtev za odustanak od kupovine u skladu sa članom 28. stav 2. i članom 29. Zakona;
- 5) postojanju ugovornog odnosa sa DExpress kurirskom službom preko koga potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, da pošalje robu o trošku trgovca.
- 6) dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora,
- 7) da se za sve ugovorne elemente koji nisu obuhvaćeni ovim opštim uslovima primenjuju minimalni standardi definisani pozitivnim zakonskim propisima a posebno Zakonom o zaštiti potrošača.

Naručeni proizvodi od Online prodavca dostavljaju se do ulaza u stambeni objekat kupca. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obavezan da nosi robu do sprata na kojem se nalazi kupac, već do ulaza u zgradu.

Obrasce možete pogledati i skinuti ovde:

[Obrazac za odustanak ugovora na daljinu u roku od 14 dana](#)

[REKLAMACIONI LIST](#)