

OPŠTI USLOVI PRODAJE I ISPORUKE ROBE

1. Primena Opštih uslova poslovanja

1.1 Ovi Opšti uslovi važe za svu prodaju i isporuke robe fizičkim i pravnim licima Privrednog društva «ECO LIVING SOLUTIONS DOO NOVI SAD», ul. Danila Kiša 41, Novi Sad (u daljem tekstu: ECO LIVING SOLUTIONS). Njima se bliže uređuju uslovi rezervisanja i plaćanja robe; način, uslovi i rokovi isporuke robe; pravo na reklamacije kao i druge odredbe u vezi isporuke. Oni postaju sastavni deo svakog ugovora koji zaključi kupac sa ECO LIVING SOLUTIONS. 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. Uslovi nabavke robe, koji su suprotni ovim odredbama Opštih uslova, nisu obavezujući za firmu ECO LIVING SOLUTIONS . 1.2 Dogovori koji su suprotni ovim Opštim uslovima zahtevaju pismenu formu i odobrenje direktora.

2. Nabavka robe, zaključivanje ugovora

2.1 Obostranim potpisivanjem kupoprodajnog ugovora, odštampanog na prednjoj strani opštih uslova, potvrđuje da je ugovor uredno zaključen. Kako ovi opšti uslovi prodaje i isporuke ECO LIVING SOLUTIONS predstavljaju sastavni deo kupoprodajnog ugovora, kupac svojim potpisom na ugovoru ujedno potvrđuje: 2.1.1 da su mu poznate odredbe ovih opštih uslova prodaje i isporuke ili da su mu iste morale biti poznate. 2.1.2 da je ECO LIVING SOLUTIONS pre zaključenja ugovora o kupoprodaji robe i/ili pružanju usluga na jasan i razumljiv način ispunio obavezu obaveštavanja kupca. 2.1.3 da ih kupac isto i ujedno prima k'znanju i/ili u celosti prihvata. 2.1.4 da je na jasan i razumljiv način pre kupovine obavesthen o osnovnim obeležjima proizvoda; prodajnoj ceni, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se stavljaju na teret kupca; načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama kupca. 2.2 Ukoliko se ne izvrši avansna uplata, to nema uticaja na zaključenje pravosnažno nastalog kupoprodajnog ugovora. 2.3 Za robu koja se poručuje ili za koju se vrši rezervacija kupac mora da plati najmanje 60 % od kupoprodajne cene kao avans.

3. Uslovi isporuke i mesto izvršenja

3.1 Kupac može posle pismenog dogovora da preuzme robu kod ECO LIVING SOLUTIONS ili je ECO LIVING SOLUTIONS isporučuje na mesto stanovanja/sedišta firme kupca. Transport robe, predhodno dogovoren kupoprodajnim ugovorom, podrazumeva isporuku do adrese kupca, tj. ulaza stambenog/poslovnog objekta a ne stambene/poslovne jedinice. U tom slučaju roba se ne unosi u stambeni objekat. Nošenje robe do stambene/poslovne jedinice podrazumeva nošenje robe od mesta isporuke do ulaznih vrata stana/poslovnog prostora kupca a ne i unošenje u stan. Usluga montaže je nezavisna u odnosu na transport i nošenje robe. Roba se preuzima u skladištu ECO LIVING SOLUTIONS ili uz odobrenje direktora iz prodajnog salona, u roku od 14 dana. Rok počinje da teče čim ECO LIVING SOLUTIONS obavesti kupca o prispeću robe. 3.2 Troškovi transporta, nošenja do stambene jedinice i montaža nisu obuhvaćeni kupoprodajnom cenom i kupac treba da ih dodatno plati prema važećem cenovniku ECO LIVING SOLUTIONS što se definiše kupoprodajnim ugovorom. 3.3 Pre isporuke robe kupac treba da izbaciti neželjene stvari iz prostorije i oslobodi prostor za poručenu robu kako bi se na efikasan način ista isporučila. U suprotnom prodavac - ECO LIVING SOLUTIONS nije u obavezi da montira isporučenu robu niti da čeka organizovanje oslobađanja prostora. Naknadno zakazivanje termina montaže kupac može dogovoriti sa ECO LIVING SOLUTIONS a troškovi iste snosi kupac i isplatu vrši na dan ugovaranja termina. 3.4 Ukoliko kupac sam preuzima robu, samim tim i samostalno obezbeđuje montažu robe i u obavezi je da se pridržava uputstva za montažu. U suprotnom roba koja nije montirana u skladu sa uputstvom ne podleže garanciji. Prilikom samostalnog preuzimanja robe kupac je u obavezi da proveriti sadržaj paketa, s obzirom da naknadne reklamacije, u pogledu količine i oštećenja neće biti prihvaćeni od strane ECO LIVING SOLUTIONS . 3.5 Kompletan račun mora biti plaćen pre isporuke robe u sedištu ECO LIVING SOLUTIONS . 3.6 Kupac je dužan da proveriti da li za kupljenu robu ima mesta u njegovim prostorijama i da li postoje svi tehnički preduslovi da se ista može isporučiti u taj prostor (dimenzije svih prolaznih vrata, hodnika, lifta, stepenišnog prostora i sl.) u slučaju kada isporuku robe vrši ECO LIVING SOLUTIONS kao i u slučaju kada isporuku robe vrši sam kupac. Ukoliko postoje tehničke prepreke za unošenje robe u stambeni/poslovni prostor ili roba gabaritno ne odgovara predviđenom prostoru, ECO LIVING SOLUTIONS ne snosi odgovornost, kupljena roba ne podleže vraćanju ECO LIVING SOLUTIONS , i kupoprodajni ugovor se ne može raskinuti. Svu odgovornost snosi kupac. Ukoliko dođe do sporazumnog pisanog dogovora između kupca i ECO LIVING SOLUTIONS i roba se vraća na mesto sa kojeg je izvršena isporuka, kupac snosi sve novonastale troškove transporta, nošenja, prepakivanja i sl.. Kupac snosi rizik oštećenja robe prilikom njenog povraćaja sa mesta isporuke do mesta skladiaranja. Pravo garancije prestaje od časa vraćanja robe sa dogovorene isporuke. Ukoliko prilikom tih radnji i manipulacija robom dođe do oštećenja i propasti iste kupcu će se obračunati nastala šteta. I u ovim situacijama kupac i ECO LIVING SOLUTIONS zadržavaju sva prava i obaveze opisane članom 5. ovog ugovora. Ukoliko tehničke prepreke prilikom unošenja robe kupac predvidi, dužan je da pre dolaska robe izvrši sve pripremne radnje i obezbedi inprovizovan način unošenja robe (dizalicom, kranom i sl.). ECO LIVING SOLUTIONS neće učestvovati u izvršenju ove radnje i roba ne podleže garanciji i reklamaciji niti se može vratiti ECO LIVING SOLUTIONS .

4. Rokovi isporuke i vreme izvršenja

4.1 ECO LIVING SOLUTIONS isporučuje robu u rokovima isporuke naznačenim u kupoprodajnom ugovoru koji mogu varirati zbog dodatnih opcija naporučenim artiklima, naročito kod izrade vrata po želji kupca, kod specijalnih želja ili velikih izmena. 4.2 Rok isporuke počinje da teče od prispeća uplate i nakon što se firmi ECO LIVING SOLUTIONS saopšte podaci potrebni za izradu porudžbine (kao

što su boja ili dimenzije). Ukoliko se kupovina finansira iz kredita, rok počinje da teče po prijemu sredstava od odobrenog kredita na račun ECO LIVING SOLUTIONS. Ukoliko se radi o slučaju po garanciji, rok isporuke teče od početka. 4.3 Ukoliko ECO LIVING SOLUTIONS vrši isporuku robe, potvrđuje kupcu pre isporuke još jednom telefonskim putem svaku isporuku i saopštava okvirno vreme isporuke, međutim ECO LIVING SOLUTIONS u slučaju više sile i vanrednih okolnosti ne može za to da garantuje. 4.4 Rok isporuke se produžava za neki razumno odmereni rok ukoliko je kupac naknadno izmenio podatke koji su potrebni za izvršenje posla (na pr. boja, veličina) i to: 4.4.1 Ako nastanu prepreke koje se uz uloženi trud nisu mogle izbeći bez obzira na to kod koga takve prepreke nastanu, ECO LIVING SOLUTIONS ne snosi krivicu. 4.4.2 Ako kupac ili treće lice kasni sa svojim ugovornim obavezama u odnosu na ECO LIVING SOLUTIONS, kao na primer ako dobavljači kasne sa svojim radom ili se kupac ne pridržava uslova plaćanja. 4.5 Ako isporuka kasni, određuje se naknadni rok. Ako se isporuka ne može izvršiti u roku od 14 nedelja po isteku prvobitnog roka isporuke, kupac može raskinuti ugovor. ECO LIVING SOLUTIONS ne odgovara za bilo kakve vrste šteta usled kašnjenja, naročito ne za tz. rezervne nabavke i to one koje kupac sam sebi obezbedi. ECO LIVING SOLUTIONS nema obavezu isplate istih. 4.6 ECO LIVING SOLUTIONS ne odgovara za bilo koju vrstu štete usled kašnjenja u isporuci robe a koja se ne može pripisati krivici ECO LIVING SOLUTIONS.

5. Kašnjenje kupca u preuzimanju robe, odustajanje

5.1 Ako je dogovoreno preuzimanje robe i ako kupac ne dođe da preuzme robu u roku od 14 dana, ECO LIVING SOLUTIONS će zaračunavati na ime dodatnih troškova skladištenja robe iznos od 500,00 dinara za svaki dan kašnjenja do prodaje robe drugom kupcu. ECO LIVING SOLUTIONS zadržava pravo da robu koja se ne preuzme u roku od 14 dana od dana obaveštenja kupca o terminu isporuke, proda drugom kupcu. Ukoliko kupac ne preuzme robu do ovog roka, istu može ponovo da poruči, a rok isporuke teče ispočetka. U tom slučaju svi do tada nastali troškovi padaju na teret kupca. 5.2 Ukoliko je dogovorena isporuka robe, a ECO LIVING SOLUTIONS je ne može dostaviti iz razloga za koji je odgovoran kupac, ECO LIVING SOLUTIONS će takođe zaračunavati na ime dodatnih troškova skladištenja robe iznos od 500,00 dinara za svaki dan kašnjenja do prodaje robe drugom kupcu. Dodatne transportne troškove plaća kupac. U slučaju kada se roba ne može isporučiti kupcu u roku od 14 dana od dana obaveštenja o terminu isporuke iz razloga za koje odgovara kupac, ECO LIVING SOLUTIONS zadržava pravo da tu robu proda drugom kupcu. Ukoliko kupac do tog roka ne želi da primi robu, ista se može ponovo poručiti, a rok isporuke teče ispočetka. U tom slučaju se svi do tada nastali troškovi prebacuju na teret kupca. 5.3 U slučaju da kupac i pored urednog obaveštenja nije prisutan kada je isporuka dogovorena i roba se ne može isporučiti, ECO LIVING SOLUTIONS nije u obavezi da ponovo izvrši isporuku. U tom slučaju, kupac se obavezuje da samostalno preuzme kupljenu robu koja je vraćena sa isporuke, a rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na kupca od časa vraćanja robe sa dogovorene isporuke. 5.4 Od kupoprodajnog ugovora se ne može odustati. Ukoliko se kupac ne drži odredbi kupoprodajnog ugovora dužan je da firmi ECO LIVING SOLUTIONS plati troškove storniranja u iznosu od 30% od kupoprodajne cene na ime naknade štete. U slučaju kašnjenja isporuke ECO LIVING SOLUTIONS određuje naknadni rok od 14 nedelja. Tek po isteku tog naknadnog roka kupac može da odustane od ugovora. Slučajevi više sile oslobađaju ECO LIVING SOLUTIONS obaveze održavanja navedenog roka isporuke i obaveze izvršenja kompletne isporuke. 5.5 ECO LIVING SOLUTIONS zadržava pravo odustajanja od ugovora ukoliko kupac ne plati avans u roku od 14 dana. U tom slučaju ECO LIVING SOLUTIONS obračunava kupcu 30% od kupoprodajne cene na ime troškova za storniranje ugovora. 5.6 ECO LIVING SOLUTIONS zadržava pravo odustajanja od ugovora u sledećim slučajevima: 5.6.1 Kašnjenje kupca u prijemu robe 5.6.2 Bitna promena u odnosima kupca (npr. smrtni slučajevi, blokada računa...). 5.6.3 Ukoliko se roba bez krivice ECO LIVING SOLUTIONS ne može isporučiti ili se to može učiniti izvan rokova. 5.7. U slučaju odustajanja, ugovorene strane su obavezne na povratnu transakciju prema članu 5.4. i 5.5.

6. Troškovi, takse, troškovi otpreme

Takse i drugi troškovi deklarirani su u svakoj ponudi i padaju na teret kupca. Troškovi usluge transporta, montaže i nošenja po spratu padaju na teret kupca ukoliko je to definisano kupoprodajnim ugovorom. Oni nisu sastavni deo cene robe i kupac ih treba platiti prema važećem cenovniku ECO LIVING SOLUTIONS.

7. Konverzija plaćanja u slučaju druge valute

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu. Hvala Vam na razumevanju.

8. Kupoprodajna cena, plaćanje, obačun i popusti

7.1 Sve cene robe određene su u dinarima sa uračunatim porezom na dodatu vrednost. 7.2 Po zaključenju kupoprodajnog ugovora kupac je obavezan da u roku od 14 dana uplati Nativu najmanje 60% od kupoprodajne cene. Ukoliko uplata nije dospela na račun ECO LIVING SOLUTIONS do kraja 14. dana od početka roka, ECO LIVING SOLUTIONS zadržava pravo da raskine ugovor uz pravo da traži naknadu štete u skladu sa čl. 5.5. 7.3 Roba ne može biti preuzeta ukoliko nije plaćen kompletan iznos. 7.4 Potrebno je pridržavati se rokova plaćanja ukoliko isporuka kasni ili je onemogućena iz razloga sa koji nije odgovoran ECO LIVING SOLUTIONS. 7.5 Kupac ne može da svojevorno kompenzuje potraživanja prema ECO LIVING SOLUTIONS. Pravo na predlog ove vrste obračuna ima samo ECO LIVING SOLUTIONS. 7.6 ECO LIVING SOLUTIONS i kupac mogu da se dogovore o raznim oblicima popusta za proizvode. Popust za kupca se određuje u skladu sa poslovnom politikom ECO LIVING SOLUTIONS a u zavisnosti od obima prodaje, uslova plaćanja i drugih faktora koji određuju kvalitet saradnje sa kupcem.

9. Zadržavanje prava vlasništva

Roba ostaje vlasništvo firme ECO LIVING SOLUTIONS sve do potpune isplate kupoprodajne cene.

10. Korist i rizik

Rizik oštećenja robe prelazi na kupca od trenutka kada mu roba bude isporučena, odnosno od dana kada nije preuzeo robu u skladu sa uslovima porudžbine (čl.5.).

11. Kvalitet robe

10.1 Roba odgovara opisu definisanim kupoprodajnim ugovorom. Moguća su odstupanja u odnosu na fotografije sa internet sajta ECO LIVING SOLUTIONS u određenim situacijama kao na primer zbog osvetljenja, senke ili kontrasta boje fotografije, zbog podešenosti ekrana i monitora sa kojih se roba posmatra. Moguće su neznatna uobičajena odstupanja od specifikacija, a što ne predstavlja razlog za reklamaciju od strane kupca. 10.2 Dodatni šarafi i tiplovi za montažu štokova, rucke ne isporučuju se sa robom. 10.3 Isporučeni proizvodi se mogu razlikovati od onih prikazanih na sajtu ili u katalogu, naročito kod ručno rađenih proizvoda gde su varijacije u gotovim proizvodima normalne; ovo se odnosi i na proizvode koji su prilagođeni kao rezultat tehničkog ili tehnološkog razvoja. Ova odstupanja ne opravdavaju otkazivanje porudžbine odnosno ugovora ili odbijanje prihvatanja robe ako ne utiču na bitne karakteristike proizvoda ili njegov kvalitet.

12. Izveštaj o proveri i reklamaciji

Kupac je dužan da proveri robu po prijemu i vidljive nedostatke na licu mesta prijavi firmi ECO LIVING SOLUTIONS, najkasnije u roku od 8 dana. Reklamirana roba se može pokazati na mestu preuzimanja ili je kupac obavezan da napravi kvalitetne fotografije nedostataka i iste pošalje elektronskom poštom sa tačnim opisom dela ili poštom. Dokaz o nedostatku kupac treba da dostavi u maksimalnom roku od 8 dana od dana prijema robe. Ukoliko kupac propusti proveru kupljenog artikla, smatraće se da je artikal prihvaćen bez primedbe. Skrivene nedostatke kupac prijavljuje u skladu sa zakonom, u roku od 8 dana. U slučaju korišćenja usluge montaže ECO LIVING SOLUTIONS usled koje dođe do nenamerne greške ili oštećenja robe ECO LIVING SOLUTIONS ne prihvata odgovornost za nastalu štetu i naknadna reklamacija robe neće biti prihvaćena.

13. Garancija, saobraznost

12.1 U slučaju reklamacije mora postojati originalna ambalaža, jer se na osnovu nje može prepoznati oštećenje od strane trećeg lica. Ukoliko kupac nema originalnu ambalažu, ECO LIVING SOLUTIONS ima pravo da ne ispuni zahteve po garanciji. 12.2 ECO LIVING SOLUTIONS je odgovorna za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača (zakonska garancija), ukoliko šta drugo nije predviđeno važećim propisima Republike Srbije. Za određene proizvode ECO LIVING SOLUTIONS izdaje garanciju (ugovorna garancija). Za robu prema specijalnim zahtevima kupca, ECO LIVING SOLUTIONS zadržava pravo na pismene dogovore u vezi odstupanja od standarda. 12.5 Pravo na ishod zahteva za naknadu po garanciji pripada samo firmi ECO LIVING SOLUTIONS. On odlučuje da li kupac dobija popravku, zamenu ili umanjenje kupoprodajne cene. 12.6 Ukoliko u slučaju aktiviranja garancije kupac zahteva da mu se izvrši zamena nesaobrazne robe a ECO LIVING SOLUTIONS ne može da izvrši zamenu, ECO LIVING SOLUTIONS će u roku predviđenom za novo poručivanje robe (koji je već definisan kupoprodajnim ugovorom) a najkasnije do 14 nedelja od roka za poručivanje robe u skladu sa čl.4, nesaobraznost robe otkloniti i popraviti ukoliko je moguće. 12.7 Reklamirana roba isporučuje se u magacinu ECO LIVING SOLUTIONS. 12.8 Garancija ne važi ako je roba prerađivana ili izmenjena na bilo koji način. Ne može se prihvatiti reklamacija za štete koje su prouzrokovane usled korišćenja drugih alata i materijala u odnosu na fabričke, prema uputstvu za montažu predviđene. U garanciju ne spadaju pohabanost i istrošenost, naručito ako su prouzrokovani neadekvatnim rukovanjem robom. 12.9 Ukoliko kupac sam obezbeđuje montažu robe u obavezi je da se pridržava uputstva za montažu. U suprotnom roba koja nije montirana u skladu sa uputstvom, ne podleže garanciji. 12.10 Prilikom samostalnog preuzimanja robe, kupac je u obavezi da proveri sadržaj paketa, s obzirom da naknadne reklamacije u pogledu količine i oštećenja neće biti prihvaćene od strane ECO LIVING SOLUTIONS.

14. Povraćaj sredstava

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, ECO LIVING SOLUTIONS je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

15. Zaštita podataka

ECO LIVING SOLUTIONS se obavezuje da se pridržava odredbi o zaštiti podataka. Podaci se naručito neće prosledivati trećem licu. U ime firme ECO LIVING SOLUTIONS obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni firme ECO LIVING SOLUTIONS d.o.o. (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

16. Zaštita poverljivih podataka o transakciji

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

17. Rešavanje spora

14.1 Ugovorene strane će pokušati da mirno i sporazumno reše svaki spor koji eventualno nastane iz Opštih uslova prodaje robe, uključujući i sporove nastale u pogledu tumačenja, primene i sprovođenja ovih Opštih uslova. 14.2 Ukoliko spor ne bude razrešen dogovorom ugovorenih strana, takav Spor će biti razrešen pred stvarno i mesno nadležnim sudom u Novom Sadu, prema sedištu ECO LIVING SOLUTIONS .15. Klausula o nepovredivosti Ukoliko neka od navedenih odredbi postane ništavna, ostale odredbe Opštih uslova ostaju na snazi.