

OBAVEŠTENJE O USLOVIMA PRODAJE NA DALJINU

www.elementa.rs

1. Sva obaveštenja data na ovom sajtu u skladu sa članom 16, 28 i 29. Zakona o zaštiti potrošača data su u komercijalne svrhe.
2. Elementa Doo, Jovana Mikića 56, Matični broj 08436819, PIB 100845586 Subotica
Poslovna jedinica Web Shop, Subotica, Hrastova 3.
Reklamacije i informacije možete podneti telefonom 024/222-765 ili na mail:
webshop@elementa.rs
(u daljem tekstu PRODAVAC)
3. Osnovna obeležja robe su istaknuta u detaljnom pregledu artikla, kao i prodajna cena. Prikazana je prodajna cena koju naplaćuje Elementa doo za koštanje poručenog artikla. Ukoliko vaš račun iznosi manje od 4.000 din (za sve poručeno) pored cene artikla imate i troškove dostave. Kurirsku službu za dostavu možete izabrati i poslati vi. U slučaju da ne odaberete i ne pošaljete kurirsku službu Prodavac će poslati robu sa kurirskom službom sa kojom imamo potpisan Ugovor, i u toj varijanti troškovi dostave iznose 420 Dinara, bez obzira na veličinu i težinu paketa. Ukoliko vaš račun iznosi iznad 4.000 Din troškovi dostave idu na račun Prodavca.
4. Plaćanje je moguće platnim karticama preko sajta, uplatom na račun ili u gotovini prilikom preuzimanja robe. Ukoliko želite platiti karticom odaberite tu opciju prilikom završnih koraka kupovine. Ukoliko želite da platite preko računa potrebno je da to naznačite prilikom slanja porudžbine. Ukoliko plaćate pouzećem, dolaskom kurirske službe plaćate navedeni iznos u gotovini.
5. U roku od 3 radna dana biće vam poslata poručena roba. Naš zaposleni vas neće pozvati ukoliko poručene robe ima na lageru, nego će se poručena roba automatski poslati na željenu adresu. Kupac slanjem porudžbine i označavanjem da se slaže sa Uslovima prodaje na daljinu daje saglasnost da se po njegovoj porudžbinu postupa bez pozivanja telefonom.
6. Na komunikaciju sa „Elementom“ doo, bila ona telefonska ili poštanska, primenjuje se standardna tarifa.
7. Zakonom o zaštiti potrošača prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe u ugovoru koja se pojavi u roku od 24 meseca od kupovine robe. Za robu čiji je period saobraznosti duži od 24 meseca prodavac je obavezan da izda garantni list dobavljača. Prodavac je dužan da u slučaju nesaobraznosti robe o svom trošku obezbedi servisiranje i otklanjanje nesaobraznosti iste.
8. Kod prodaje polovne robe, označene kao OUTLET prodavac odgovara za nesaobraznost u roku koji ne može biti kraći od 12 meseci. Period saobraznosti artikla koji je po karakteru potrošan može biti kraći od 24 meseca.

Delovi artikla koji su upotrebom skloni trošenju i habanju takođe imaju rok kraći od 24 meseca. Period saobraznosti za takve artikle iznosi 6 meseci, ukoliko proizvođač nije drugačije propisao.

9. Pravo na reklamaciju i besplatno servisiranje od strane Prodavca kupac gubi u slučaju neadekvatnog rukovanja uređajem i njegovim korišćenjem koje nije u skladu sa uputstvom za upotrebu. Takođe, ovo pravo se gubi i u slučaju da kupac ili neovlašćeno lice otvara, prepravlja ili popravlja uređaj.
10. Kao potrošač imate pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Pravo na jednostrani raskid ugovora možete ostvariti u roku od 14 dana od dana prijema robe. Pravo ostvarujete tako što ćete obavestiti prodavca o nastojanju odustanka od ugovora, telefonom, mailom ili poštom. Obaveštenje mora da sadrži obrazac o odustanku od ugovora, koji možete skinuti sa našeg sajta. Nakon toga potrebno je kompletnu pošiljku sa pratećom dokumentacijom, ambalažom, uz fiskalni račun dostaviti nazad prodavcu. Troškovi povrata u ovom slučaju su na kupcu.
11. Prodavac se obavezuje da će u roku od 14 dana od prijema obrasca o odustanku izvršiti povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke. Prodavac zadržava pravo da ne vrati celokupan iznos kupcu ukoliko je uređaju umanjena vrednost kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovila priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.
12. Roba kod koje je primećen nedostatak ili nepravilnost u radu se vraća prodavcu. Kupac je potrebno da popuni reklamacioni list i da ga zajedno sa robom vrati prodavcu. Pored reklamacionog lista i uređaja potrebno je priložiti dokaz o kupovini (račun, slip). Ambalaža nije preduslov da bi ste ostvarili pravo reklamacije, ali je poželjno da se roba vraća u bezbednom pakovanju kako se ne bi oštetila prilikom transporta.
13. Roba kod koja je predmet reklamacije ili roba od koje želi da se odustane od kupovine vraća se nazad prodavcu. Prodavac ima rok od 8 dana od prijema robe da vas obavesti o stanju artikla, predlogu za rešavanje reklamacije i roku za rešavanje reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 30 dana.
14. Na osnovu nalaza ovlašćenih lica iz ovlašćenog servisa prodavac predlaže rešenje kupcu. U slučaju da je reklamacija opravdana, otklanjanje neosaobraznosti će biti na račun prodavca. Međutim, ukoliko je nesaobraznost nastupila pod uticajem kupca ili vremenskih neprilika i prirodnih nepogoda, kupac će dobiti predlog za otklanjanje o trošku kupca.
15. Ukoliko je reklamirani uređaj vraćen u roku od 6 meseci od prodaje kupac ima pravo izbora između popravke, zamene ili povrata novca, ukoliko je u pitanju fabrički nedostatak.
16. Ukoliko se uređaj vraća treći put na popravku, u roku za saobraznost, kupac takođe ima pravo izbora između popravke, zamene i povrata novca, ukoliko je u pitanju bio fabrički nedostatak. Kupac nema pravo izbora iz ovog člana ako je u nekom od prethodnih reklamacionih povrata odabrao popravku proizvoda, a da je u pitanju fabrički nedostatak. Kupac takođe nema pravo izbora ako je u jednom od prethodnih slučajeva kvar prouzrokovan kupčevim korišćenjem i upotrebom.

17. U slučaju da reklamacija nije prihvaćena Prodavac je dužan da kupcu dostavi obrazloženje i predlog za rešavanje reklamacije. U okviru predloga za rešavanje reklamacije neophodno je da se kupcu dostavi proračun koštanja popravke u slučaju da ona prelazi 5.000 Dinara. Da bi se pristupilo rešavanju reklamacije Prodavac mora pribaviti saglasnost kupca sa predloženim rešenjem reklamacije i visinom troškova popravke.
18. Kupac je dužan da odgovori na predlog za rešavanje reklamacija u roku od 3 dana od prijema predloga. U slučaju da kupac ne odgovori u roku od 3 dana smatraće se da je kupac odgovorio negativno na predlog za rešavanje reklamacija.
Rok koji Prodavac ima za rešenje reklamacije se stopira u periodu kada kupac primi predlog o rešavanju reklamacije, pa sve dok se ne izjasni o tom predlogu.
Nakon prijema odgovora od kupca, počinje da teče rok za rešavanje reklamacije.
19. Troškovi slanja reklamiranja robe prodavcu nazad idu na račun prodavca.
Ukoliko je reklamacija opravdana, nakon servisa dostava će biti na račun prodavca.
Ukoliko je reklamacija nastala delovanjem kupca, povrat kupcu će biti na njegov račun.
20. „Elementa“ doo vas obaveštava da ima zakonsku obavezu učestvovanja u sistemu vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.
21. Elementa Doo ima potpisan ugovor sa kurirskom službom „City express“.
Roba se šalje i prima isključivo posredstvom kurirske službe „City express“ kada je u pitanju reklamacija.
Ukoliko imate reklamaciju na isporučeni artikal potrebno je da nas obavestite kako bi smo mogli uputiti kurirsku službu za preuzimanje reklamiranog artikla.
Obavestiti nas možete mailom na: webshop@elementa.rs ili telefonom: 024/222-765

U Subotici, 14.03.2023.

Poslednja izmena 10.03.2025.