



UGOVOR O PRODAJI NA DALJINU

(isprava o ugovoru i obaveštenje za potrošača)

Ovaj dokument primenjuje se isključivo na fizička lica koja robu kupuju van svoje poslovne ili druge komercijalne delatnosti. Ne primenjuje se na pravna lica i preduzetnike kada robu kupuju za potrebe poslovanja.

Ovaj dokument dostavlja se kao PDF prilog uz potvrdu porudžbine. Nije ga potrebno popunjavati, potpisivati niti vraćati. Podaci o potrošaču, porudžbini, robi, ceni, načinu plaćanja i isporuci navedeni u potvrdi porudžbine čine sastavni deo ugovora.

PRODAVAC - TRGOVAC

Poslovno ime	NARUČI KAFU DALIBOR MILIĆ PREDUZETNIK TRGOVINA NA MALO
Matični broj / PIB	MB 66378896 PIB 112824691
Sedište	Bulevar Arsenija Černojevića 175, 11070 Novi Beograd, Republika Srbija
Adresa poslovanja i vraćanja robe	Španskih boraca 24b, 11070 Novi Beograd
Kontakt	+381 63 350 179 kontakt@narucikafu.rs
Reklamacije i odustanak	reklamacije@narucikafu.rs

POTROŠAČ I PODACI O PORUDŽBINI

Potrošač je fizičko lice koje robu pribavlja u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. Identitet potrošača, broj i datum porudžbine, naručeni proizvodi, količine, pojedinačne i ukupne cene, trošak dostave, način plaćanja, adresa isporuke i ugovoreni rok isporuke navedeni su u potvrdi porudžbine poslatoj na elektronsku adresu potrošača.

Član 1 - Predmet i sastavni delovi ugovora

Prodavac prodaje, a Potrošač kupuje robu navedenu u prihvaćenoj potvrdi porudžbine. Prodavac se obavezuje da preda ugovorenu robu i obaveznu prateću dokumentaciju, a Potrošač da plati cenu i preuzme robu.

Ovaj ugovor, potvrda porudžbine, obaveštenja prikazana neposredno pre slanja porudžbine, opis robe i Opšti uslovi korišćenja i prodaje koji su važili u trenutku porudžbine čine jednu ugovornu celinu. Fiskalni račun predstavlja dokaz o izvršenoj prodaji i plaćenim iznosima. Naknadne izmene sajta ili Opštih uslova ne utiču na već zaključeni ugovor.

Član 2 - Predugovorno obaveštavanje i zaključenje ugovora

Pre slanja porudžbine Potrošaču se na jasan i razumljiv način stavljaju na raspolaganje podaci o Prodavcu, osnovnim obeležjima robe, ukupnoj ceni i dodatnim troškovima, načinu plaćanja, ograničenjima i roku isporuke, zakonskoj odgovornosti za nesaobraznost, reklamacijama, odustanku i vansudskom rešavanju spora.

Porudžbina obavezuje Potrošača samo ako je na tasteru ili neposredno uz funkciju kojom se porudžbina šalje jasno navedeno da porudžbina podrazumeva obavezu plaćanja. Ugovor je zaključen kada Prodavac prihvati porudžbinu i o tome pošalje potvrdu na elektronsku adresu Potrošača. Poruka koja samo potvrđuje tehnički prijem porudžbine ne predstavlja prihvatanje ako je to u poruci jasno navedeno.

Pre prihvatanja porudžbine Prodavac može odbiti porudžbinu zbog nedostupnosti robe, očigledne greške u ceni ili opisu, nepotpunih podataka potrebnih za isporuku, neuspešnog plaćanja ili opravdane sumnje u zloupotrebu transakcije. Ako je iznos već naplaćen, biće vraćen bez odlaganja.

Član 3 - Cena, plaćanje i dodatni troškovi

Prodajna cena, trošak isporuke, naknada za izabrani način plaćanja i svi drugi poznati troškovi prikazuju se pre slanja porudžbine i navode u potvrdi porudžbine. Potrošač nije dužan da snosi trošak o kojem nije bio prethodno obavešten ili koji nije prihvatio.

Plaćanje se vrši pouzećem, uplatom na račun, platnom karticom ili drugim načinom ponuđenim na stranici za završetak porudžbine. Kod kartičnog plaćanja podatke o kartici obrađuje pružalac platnih usluga; Prodavac nema pristup kompletnom broju kartice ni sigurnosnom kodu.

Član 4 - Isporučka i prelazak rizika

Prodavac isporučuje robu u roku navedenom u potvrdi porudžbine, a ako drugi rok nije ugovoren najkasnije u roku od 30 dana od zaključenja ugovora. Ako isporuka nije moguća, Prodavac bez odlaganja obaveštava Potrošača. Kada su ispunjeni zakonski uslovi za raskid zbog neisporuke, Prodavac vraća celokupan plaćeni iznos odmah, a najkasnije u roku od pet dana od raskida.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do predaje Potrošaču ili trećem licu koje je Potrošač odredio, a koje nije prevoznik, snosi Prodavac. Potrošač je dužan da navede potpune i tačne podatke i da omogućiti prijem uredno poslate pošiljke. Ako isporuka ne uspe isključivo zbog netačnih podataka, nedostupnosti Potrošača ili neopravdanog odbijanja uredne pošiljke, Prodavac može za ponovno slanje zahtevati prethodno plaćanje i naknadu stvarnog troška nove dostave.

Vidljivo oštećenje pošiljke preporučuje se prijaviti odmah i evidentirati sa dostavljačem radi lakšeg utvrđivanja okolnosti. Propuštanje toga samo po sebi ne ukida zakonska prava Potrošača.

Član 5 - Saeobraznost robe

Prodavac je dužan da isporuči robu koja odgovara ugovoru, opisu proizvoda i svojstvima koja su ugovorena ili se razumno očekuju. Prodavac odgovara za nesaobraznost pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, u periodu od dve godine od dana isporuke. Period od dve godine ne predstavlja bezuslovno pravo Potrošača da dobije novi proizvod. Samo pojavljivanje kvara u tom periodu ne znači automatski da postoji nesaobraznost za koju Prodavac odgovara. Vrsta, uzrok i obim problema utvrđuju se pregledom robe i, kada je potrebno, stručnim servisnim nalazom.

Ako se utvrdi nesaobraznost za koju Prodavac odgovara, Potrošač ostvaruje zakonom predviđena prava na besplatnu opravku ili zamenu, a kada su ispunjeni zakonski uslovi i na odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora. Pri odlučivanju se uzimaju u obzir zahtev Potrošača, priroda i značaj nesaobraznosti, mogućnost i srazmernost konkretnog rešenja i druge okolnosti slučaja. Prodavac može odbiti opravku ili zamenu kada nisu moguće ili bi predstavljale nesrazmerno opterećenje.

Zamena po osnovu nesaobraznosti znači predaju iste ili druge odgovarajuće saobrazne robe. Ne predstavlja pravo Potrošača da proizvoljno izabere veći, skuplji ili drugačiji model; takva zamena moguća je samo po dogovoru i uz eventualnu doplatu.

Potrošač je dužan da o uočenoj nesaobraznosti obavesti Prodavca u roku od dva meseca od saznanja, a najkasnije do isteka perioda odgovornosti, i da robu stavi na raspolaganje radi pregleda. Prodavac ne odgovara za kvar ili oštećenje nastalo nakon isporuke zbog nepravilne upotrebe, mehaničkog oštećenja, nepoštovanja uputstva, neodgovarajućeg održavanja, kamenca ili neodgovarajuće vode kada su neposredan uzrok kvara, neovlašćene intervencije, normalnog habanja, potrošnih delova ili drugog uzroka za koji ne odgovara.

Član 6 - Komercijalna garancija, servis i rezervni delovi

Komercijalna garancija postoji samo kada je izričito data u garantnom listu, oglasu ili drugoj izjavi davaoca garancije. Ona predstavlja dodatno pravo i ne isključuje niti ograničava zakonska prava Potrošača prema Prodavcu.

Podaci o eventualnoj komercijalnoj garanciji, servisu, održavanju, rezervnim delovima i potrošnom materijalu navode se uz konkretan proizvod, u garantnom listu ili drugoj pratećoj dokumentaciji, kada je primenljivo. Garantni list može biti dostavljen elektronskim putem uz saglasnost Potrošača.

Pre slanja robe zbog reklamacije Potrošač se obraća Prodavcu na reklamacije@narucikafu.rs radi dogovora o načinu preuzimanja ili slanja. Pošiljka poslata na teret Prodavca bez prethodnog dogovora ne obavezuje Prodavca da prihvati tako obračunat trošak, osim kada drugačije proizlazi iz zakona ili konkretnog dogovora. Kod osnovane reklamacije sve neophodne troškove snosi Prodavac.

Član 7 - Reklamacije

Potrošač može izjaviti reklamaciju usmeno na mestu određenom za prijem reklamacija, telefonom na +381 63 350 179, pisanim putem, elektronskom poštom na reklamacije@narucikafu.rs ili na drugom trajnom nosaču podataka, uz račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini. Prodavac prima reklamaciju i ne naplaćuje utvrđivanje nesaobraznosti.

Prodavac bez odlaganja izdaje potvrdu prijema i saopštava broj reklamacije. Potrošač treba da opiše problem, navede zahtev i omogući pregled robe. Preuzimanje robe radi pregleda ili njeno prosleđivanje servisu ne znači da je reklamacija unapred prihvaćena. Ako Potrošač ne omogući pregled, Prodavac odlučuje na osnovu raspoloživih podataka, što može uticati na mogućnost utvrđivanja osnovanosti zahteva.

Originalna ambalaža nije uslov za reklamaciju. Ako se roba šalje, mora biti adekvatno upakovana radi sprečavanja dodatnog oštećenja. Potrošač odgovara za dodatno oštećenje koje je posledica neodgovarajućeg pakovanja.

Prodavac odgovara na reklamaciju pisanim ili elektronskim putem najkasnije u roku od osam dana od prijema. Rok za rešavanje prihvaćene reklamacije ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj. Kada je za predloženo rešenje potrebna saglasnost Potrošača, Potrošač se izjašnjava u roku od tri dana, a rok za rešavanje do tada miruje. Produženje roka moguće je samo jednom, iz objektivnih razloga i uz saglasnost Potrošača.

Ako reklamacija nije osnovana, plaćena popravka ili druga servisna usluga može se izvršiti samo nakon što Potrošač dobije ponudu i izričito je prihvati. Ako reklamaciju odbije, Prodavac dostavlja obrazloženje i informacije o mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

Član 8 - Pravo na odustanak

Potrošač može bez navođenja razloga odustati od ugovora u roku od 14 dana. Kod prodaje robe rok se računa od dana kada roba dospe u državinu Potrošača ili trećeg lica koje je odredio, a koje nije prevoznik. Kada se roba isporučuje odvojeno ili u više pošiljki, rok počinje prijemom poslednje vrste robe, pošiljke ili dela.

Odustanak se izjavljuje obrascem iz priloga ili drugom nedvosmislenom izjavom poslatom na reklamacije@narucikafu.rs ili adresu Prodavca. Izjava je blagovremena ako je poslata pre isteka roka, a teret dokazivanja blagovremenog slanja je na Potrošaču.

Zahtev da se ispravna roba zameni za drugi, veći, skuplji ili drugačiji model nije zakonsko pravo na zamenu i može se prihvatiti samo po dogovoru sa Prodavcem. Potrošač koji želi da koristi pravo na odustanak treba to nedvosmisleno da izjavi.

Član 9 - Povraćaj sredstava i vraćanje robe posle odustanka

Prodavac će Potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od prijema izjave o odustanku, vratiti sve iznose koje je dužan da vrati u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Dodatni troškovi nastali izborom načina isporuke skupljeg od najjeftinije uobičajene isporuke koju je Prodavac ponudio ne vraćaju se. Povraćaj se vrši istim sredstvom plaćanja koje je Potrošač koristio, osim ako je Potrošač izričito prihvatio drugi način povraćaja koji za njega ne stvara dodatne troškove. Prodavac može odložiti povraćaj sredstava do prijema vraćene robe ili dokaza da je roba poslata, u zavisnosti od toga šta nastupi prvo, osim kada je Prodavac ponudio da sam preuzme robu.

Potrošač je dužan da robu vrati na adresu Španskih boraca 24b, 11070 Novi Beograd, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od slanja izjave o odustanku. Rok je ispoštovan ako je roba poslata pre njegovog isteka. Potrošač snosi neposredne troškove vraćanja robe Prodavcu nakon odustanka od ugovora. Prodavac snosi te troškove samo ako je izričito prihvatio da ih snosi ili ako Potrošač nije bio prethodno obavešten da troškove vraćanja snosi sam. Pošiljke poslate sa otkupom ili na teret Prodavca bez prethodnog dogovora mogu biti odbijene.

Potrošač je dužan da robu vrati kompletnu, sa pripadajućim delovima, priborom i dokumentacijom, i da je bezbedno upakuje. Originalna ambalaža nije obavezan uslov, ali njen nedostatak ili oštećenje može se uzeti u obzir samo ako objektivno smanjuje vrednost robe ili onemogućava bezbedno vraćanje.

Potrošač odgovara za stvarno umanjenje vrednosti nastalo rukovanjem koje prevazilazi ono što je potrebno da se utvrde priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Pri proceni se uzimaju u obzir stanje robe, obim i način korišćenja, tragovi upotrebe, oštećenja, nedostajući delovi, pribor i dokumentacija, kao i realna mogućnost i vrednost dalje prodaje. Prodavac obračun obrazlaže i, kada je moguće, potkrepljuje fotografijama, zapisnikom ili drugim dokazima.

Član 10 - Izuzeci od prava na odustanak

Pravo na odustanak ne postoji u zakonom propisanim slučajevima, naročito kod robe izrađene prema posebnim zahtevima Potrošača ili jasno personalizovane, robe podložne brzom pogoršanju kvaliteta ili sa kratkim rokom trajanja, zapečaćene robe koja nakon otvaranja zbog zaštite zdravlja, higijenskih razloga ili pogoršanja kvaliteta više nije pogodna za vraćanje, kada su ispunjeni zakonski uslovi konkretnog izuzetka, kao i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Izuzetak od prava na odustanak ne utiče na pravo Potrošača da reklamira pogrešnu, oštećenu ili nesaobraznu robu.

Član 11 - Zaštita podataka, račun i komunikacija

Prodavac obrađuje podatke Potrošača radi zaključenja i izvršenja ugovora, plaćanja, isporuke, izdavanja računa, vođenja zakonskih evidencija, rešavanja reklamacija i ostvarivanja ili odbrane pravnih zahteva, u skladu sa Politikom privatnosti objavljenom na narucikafu.rs/politika-privatnosti/. Podaci mogu biti dostavljeni licima kojima su potrebni radi izvršenja ugovora, isporuke, plaćanja, tehničke podrške ili ispunjenja zakonskih obaveza.

Prodavac izdaje fiskalni račun i drugu dokumentaciju u skladu sa propisima. Elektronska adresa iz porudžbine koristi se za dostavljanje potvrda i dokumentacije. Potrošač je odgovoran za tačnost unete elektronske adrese i drugih kontakt podataka. Prodavac ne odgovara za nemogućnost prijema nastalu zbog netačno unete adrese, popunjenog elektronskog sandučeta ili podešavanja na strani Potrošača, ako je dokumentacija uredno poslata na adresu iz porudžbine.

Član 12 - Vansudsko i sudsko rešavanje sporova

Posle prethodno izjavljene reklamacije ili prigovora Prodavcu, Potrošač može pokrenuti postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred telom upisanim u zvaničnu listu nadležnog ministarstva. Prodavac je obavezan da učestvuje u tom postupku. Informacije i lista tela dostupne su na vansudsko.must.gov.rs/adrbodies.

Mogućnost vansudskog rešavanja ne ograničava pravo Potrošača na sudsku zaštitu. Na ugovor se primenjuje pravo Republike Srbije, a nadležnost suda određuje se prema važećim procesnim propisima.

Član 13 - Završne odredbe

Ako je pojedina odredba ništava ili neprimenljiva, ostale odredbe ostaju na snazi. Potrošač se ne može odreći prava koja mu pripadaju na osnovu prinudnih propisa.

Na konkretnu porudžbinu primenjuju se Opšti uslovi korišćenja i prodaje koji su važili u trenutku njenog slanja i prihvatanja. Naknadne izmene Opštih uslova ne utiču na već zaključene ugovore. Za pitanja koja nisu uređena ovim ugovorom primenjuju se Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o obligacionim odnosima i drugi važeći propisi.



IZJAVA O ODUSTANKU OD UGOVORA

zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija

Obrazac nije obavezan. Odustanak se može izjaviti i drugim nedvosmislenim obaveštenjem. Ovaj obrazac popunjava se i dostavlja samo ako Potrošač želi da odustane od ugovora.

PODACI O TRGOVCU - POPUNJENO

Trgovac	NARUČI KAFU DALIBOR MILIĆ PREDUZETNIK TRGOVINA NA MALO MB 66378896 PIB 112824691
Sedište	Bulevar Arsenija Čarnojevića 175, 11070 Novi Beograd
Adresa za vraćanje robe	Španskih boraca 24b, 11070 Novi Beograd
Kontakt za odustanak	reklamacije@narucikafu.rs +381 63 350 179

PODACI KOJE POPUNJAVA POTROŠAČ

Ovim obaveštavam da odustajem od ugovora o prodaji sledeće robe/usluge:

Broj porudžbine:	Datum zaključenja ugovora:	Datum prijema robe:
Ime i prezime potrošača:		Elektronska pošta:
Adresa potrošača:		Telefon:
Razlog za odustanak (nije obavezno):		
Potpis potrošača (samo ako se obrazac dostavlja na papiru):		Datum popunjavanja obrasca:

Sažeto obaveštenje: Izjava o odustanku je blagovremena ako je poslata pre isteka roka od 14 dana od prijema robe. Potrošač je dužan da robu vrati najkasnije u roku od 14 dana od slanja izjave i snosi neposredne troškove njenog vraćanja. Pošiljke poslate sa otkupom ili na teret Prodavca bez prethodnog dogovora mogu biti odbijene. Prodavac vraća sve iznose koje je dužan da vrati u skladu sa zakonom, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od prijema izjave, uz mogućnost odlaganja povraćaja do prijema robe ili dokaza da je poslata. Potrošač odgovara za stvarno umanjene vrednosti robe nastalo rukovanjem koje prevazilazi ono što je potrebno za proveru njene prirode, karakteristika i funkcionalnosti.