

OPŠTI USLOVI ONLINE PRODAJE BEARA TRADE doo

Na osnovu **odredbe člana 13. i člana 27. Zakona o zaštiti potrošača** privredno društvo BEARA TRADE doo obaveštava potrošače koji kupuju putem internet prodavnice **bearatrade.com** o sledećim uslovima online prodaje:

Putem internet prodavnice **bearatrade.com** obavlja se online prodaja roba i usluga privrednog društva za trgovinu na veliko i malo **BEARA TRADE doo Sremska Mitrovica, Petra Preradovića 145, 22000 Sremska Mitrovica**, šifra pretežne delatnosti **3101 – proizvodnja nameštaja za poslovne i prodajne prostore**; matični broj: **20422661**; PIB: **105629534**; tel: **+381642018508**; e-mail: prodaja@bearatrade.com.

Prodaja roba i usluga putem internet prodavnice **bearatrade.com** se prema Zakonu o zaštiti potrošača smatra **prodajom na daljinu**.

Roba koja se prodaje putem internet prodavnice **bearatrade.com** poseduje svojstva za redovnu upotrebu te vrste robe u skladu sa njenom namenom koja je definisana u Deklaraciji. Osnovna obeležja robe se mogu naći na sajtu **bearatrade.com**. Saobraznost robe ugovoru se utvrđuje isključivo prema nameni i svojstvima robe, kako je to definisano u opisu svakog proizvoda.

BEARA TRADE d.o.o. prodaje robu iz grupe proizvoda:

- **PROIZVODI i OKOVI za nameštaj**, i to iz sledećih podgrupa: **Šarke za nameštaj / Klizači za nameštaj / Sistemi Box fioka / Podizni mehanizmi / Sudopere i slavine / Ručice i čiviluci / Nosači kuhinjskih elemenata / Žičani elementi / Vezni okov / Rasveta i Alu profile / Okovi za garderobere / Oprema za kancelarijski nameštaj / Mehanizmi za krevete / Bravice i točkići / Noge i nogice / Diht lajsne i sokle / Dodaci za kuhinju /**

Prodajna cena robe je naznačena uz svaki artikal.

Cena je iskazana u **RSD sa uračunatim PDV-om**.

U cenu nije uračunata usluga isporuke robe.

Roba kupljena putem internet prodavnice **bearatrade.com** može biti plaćena:

- **gotovinski, pouzećem u trenutku isporuke:**

Mogućnost plaćanja gotovinski pouzećem **važi samo za paketne isporuke robe čija cena nije veća od 20.000,00 dinara**. Plaćanje pouzećem se vrši isključivo gotovinom. Plaćanje nije moguće izvršiti čekovima građana, kao ni platnim karticama. Plaćanje pouzećem podrazumeva plaćanje kuriru kurirske službe prilikom preuzimanja paketa.

- **na tekući račun:**

Plaćanje na tekući račun podrazumeva uplatu porudžbine na tekući račun BEARA TRADE-a po osnovu PREDRAČUNA koji kupac dobija na e-mail koji je naveo u porudžbini. Predračun predstavlja potvrdu porudžbine kupca u smislu stanja zaliha robe u našim prodavnicama, i jedino on može biti osnov za plaćanje.

Prilikom uplate na tekući račun neophodno je u pozivu na broj upisati broj predračuna koji se plaća. Isporuka robe po ovom osnovu plaćanja se može izvršiti tek nakon primljene uplate na tekući račun BEARA TRADE-a. Važenje predračuna je 3 dana i u tom periodu BEARA TRADE može garantovati isporuku robe koju je kupac poručio po navedenom predračunu.

Kupac nakon potvrde korpe preuzima na sebe obavezu plaćanja naručene robe na jedan od dva gore navedena načina plaćanja.

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD).

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio u celosti na račun BEARA TRADE-a, a bez obzira na razlog vraćanja, BEARA TRADE je u obavezi da povraćaj vrši isključivo

preko računa što znači da će banka na zahtev BEARA TRADE-a obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika.

NAPOMENA: klikom na dugme “POŠALJI PORUDŽBINU” saglašavate se sa svim uslovima prodaje BEARA TRADE doo.

ISPORUKA

Roba kupljena u internet prodavnici **bearatrade.com** isporučuje se putem kurirske službe “*Post Express*”.

Maksimalni rok isporuke je 10 dana, **a najčešći rok isporuke je 48 – 72 sati.**

Roba se isporučuje isključivo **na teritoriji Srbije**. Roba se ne isporučuje van teritorije Srbije.

Isporuka robe se vrši na adresu definisanu prilikom potvrde Vaše porudžbine.

Minimalni iznos porudžbine, kao uslov za isporuku, nije definisan.

Usluga isporuke robe je besplatna za sve porudžbine od najmanje 10.000 dinara.

Usluga isporuke robe se naplaćuje prema važećem cenovniku za sve porudžbine do 9.999,99 dinara, i zavisi od težine robe.

Za sve porudžbine **do 9.999,99 dinara**, usluga isporuke se naplaćuje prema **važećem cenovniku BEARA TRADE doo**, i to:

Cenovnik brze pošte

Nakon potvrde Vaše porudžbine, dobićete automatsku poruku na e-mail adresu koju ste definisali u porudžbini, da je Vaša porudžbina primljena. U roku od 24h (izuzimajući vikende i državne praznike) na Vašu e-mail adresu stići će PREDRAČUN kao potvrda Vaše porudžbine ili će Vas kontaktirati naš operater.

Kurirska služba će Vas na dan isporuke obavestiti SMS porukom o okvirnom vremenu isporuke robe, na broj telefona koji ste naveli u potvrdi porudžbine.

Kurirska služba vrši isporuku robe na adresu koju ste naveli u porudžbini. Potrebno je da obezbedite osobu koja će preuzeti pošiljku na adresi navedenoj u porudžbini u periodu koji je stigao u SMS obaveštenju. Navedena osoba je dužna da pre prijema paketa pregleda da li paket ima vizuelnih oštećenja. Ukoliko osoba primeti da paket ima vizuelnih oštećenja, potrebno je da zajedno sa kurirom napravi zapisnik o oštećenju. Oštećeni paket se može otvoriti. Ukoliko je roba unutar paketa oštećena, možete je odmah vratiti.

Kurirska služba će pokušati da Vam uruči paket sa robom u dva navrata. Uobičajena je praksa da ukoliko Vas kurir ne pronađe na adresi, da Vas kontaktira telefonom definisanom u porudžbini, i dogovori sa vama novi termin isporuke. Ukoliko Vas ni tada ne pronađe, paket se vraća isporučiocu.

NAPOMENA: klikom na dugme “POŠALJI PORUDŽBINU” saglašavate se sa svim uslovima isporuke robe.

PRAVO NA ODUSTAJANJE

Procedura za povrat robe u zakonskom roku:

Prodaja robe putem internet prodavnice **bearatrade.com** se prema Zakonu o zaštiti potrošača smatra prodajom na daljinu.

Zakon za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje proizvod kupuje radi namirenja svojih individualnih potreba, a ne radi obavljanja profesionalne delatnosti) da **odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod isporučen**. Prilikom odustanka kupac može, ali ne mora danavede razloge zbog kojih odustaje. U slučaju odustajanja od ugovora, kupac je dužan da popuni obrazac/izjavu i istu dostavi prodavcu na e-

mail: prodaja@bearatrade.com . Kupac je dužan da vrati proizvod bez odlaganja na adresu: **BEARA TRADE doo, Petra Preradovića 145, Sremska Mitrovica**, u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustajanje od ugovora. **Uslov za navedeni povraćaj robe je da roba bude u ispravnom i nekorišćenom stanju i u originalnom, neoštećenom pakovanju.** Uz ovaj povraćaj robe se mora priložiti originalna dokumentacija: račun ili fiskalni isečak. U slučaju odustajanja od ugovora kupac ima pravo na povraćaj novca ili zamenu za drugi proizvod. **Kupac snosi sve troškove za navedeni povraćaj robe.**

Nakon prijema ove robe prodavac će utvrditi da li je roba neoštećena i ispravna. Kupac je odgovoran za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su nastali kao rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, prodavac će odbiti povraćaj kupoprodajne cene i primljenu robu koja je neispravna i/ili oštećena vratiće kupcu o kupčevom trošku.

Kupac nema pravo da odustane od robe kada je doručena po njegovoj „meri ili specijalnom zahtevu“ (ako je isečena, obrađena, ofarbana, ili su na njoj izvršene nekedruga usluge).

Izmena porudžbine:

Ukoliko želite da promenite svoju porudžbinu, potrebno je da to uradite pismenim putem slanjem elektronske poruke na e-mail: prodaja@bearatrade.com , **najkasnije sat vremena (1h) od trenutka potvrde Vaše porudžbine.**

Otkazivanje porudžbine:

Ukoliko želite da otkáže Vašu porudžbinu, to možete uraditi na sledeći način:

1. za plaćanja na tekući račun – sat vremena (1h) nakon izvršenog plaćanja, slanjem pismenog zahteva na e-mail: prodaja@bearatrade.com
2. za plaćanja pouzecom – sat vremena (1h) nakon prijema Predračuna kao potvrde Vaše porudžbine, slanjem pismenog zahteva na e-mail: prodaja@bearatrade.com

Ukoliko ste primili pošiljku i nakon otvaranja kutije ustanovili da isporučena roba ne odgovara naručenoj, da je cena pogrešno obračunata ili da podaci na računu nisu odgovarajući, molimo vas da **u roku od 24h od prijema pošiljke** uputite reklamaciju na e-mail: reklamacije@bearatrade.com i opišete problem koji imate. U najkraćem mogućem roku obavestićemo Vas o daljem postupanju u vezi Vaše reklamacije.

REKLAMACIJE

Nakon što ste izjavili reklamaciju, dobićete elektronskim putem na e-mail sa kog ste izjavili reklamaciju, skeniranu pisanu potvrdu o prijemu reklamacije, odnosno saopštićemo Vam broj pod kojim je reklamacija zavedena.

Kako bismo utvrdili da li je reklamacija osnovana, potrebno je da robu koju reklamirate uz dokaz o kupovini dostavite na sledeću adresu: **BEARA TRADE doo, Petra Preradovića 145, Sremska Mitrovica**. Postojanje nesaobraznosti utvrđuje komisija koju formira BEARA TRADE.

BEARA TRADE će bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem da Vam odgovori na izjavljenu reklamaciju.

Kao datum prijema reklamacije, odnosno datum od koga se računa rok za odgovor kupcu po izjavljenoj reklamaciji u skladu sa stavom 7. člana 56. Zakona o zaštiti potrošača, smatra se datum kada BEARA TRADE doo primi reklamiranu robu.

BEARA TRADE doo je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na kupca.

Ukoliko kupac samostalno obezbeđuje montažu robe, u obavezi je da se pridržava uputstva za sklapanje i montažu. U suprotnom, ne postoji odgovornost za nesaobraznost robe ako je ista montirana protivno uputstvu ili neadekvatnim alatom. BEARA TRADE doo nije odgovoran za nesaobraznost robe koja je nepravilno skladištena, nepravilno sklopljena, nepravilno montirana, koja se nepravilno koristi i upotrebljava, menja ili čisti pogrešnim metodama čišćenja ili neodgovarajućim sredstvima za čišćenje. Nesaobraznost ne pokriva rezove, ogrebotine, kao i oštećenja izazvana udarcima i nezgodama. Odgovornost za nesaobraznost robe ne postoji ako su se proizvodi koristili na otvorenom ili u vlažnom okruženju ili ako se proizvodi nisu koristili u zatvorenom enterijerskom prostoru, kao ni kod posledičnih ili slučajnih oštećenja robe.

BEARA TRADE doo pristupa rešavanju reklamacija u skladu sa Opštim uslovima prodaje i isporuke BEARA TRADE d.o.o., objavljenim na website-u **bearatrade.com**

ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Internet prodavnica **bearatrade.com** poseduje “**SSL sertifikat sigurnosti**”.

Svi podaci koje navedete se čuvaju na posebnom serveru zaštićenom posebnim barijerama. Podaci se koriste isključivo za potrebe isporuke robe, izrade računa i ostalih zakonskih obaveza i normi. BEARA TRADE ne prosleđuje, ne deli, ne prodaje, niti na bilo koji drugi način omogućava pristup Vašim podacima trećim licima. Podatke jedino može dostaviti na zahtev nadležnih institucija kada je u zakonskoj obavezi da to uradi, kao što je to slučaj u sprečavanju krađa, prevara i sl.

BEARA TRADE se obavezuje da će čuvati privatnost svih 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 žele 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 u BEARA TRADE-u odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

Prilikom unošenja podataka, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom *SSL* protokola i *PKI* sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.