Home Centar d.o.o. Vršac
Zelena Pijaca 2a
26300 Vršac
www.homecentarvrsac.rs

MB: 21894303, **PIB:** 113584002
TR: 160-6000002257667-73 Banca Intesa
Šifra delatnosti: 4719

T: +381 65 305 5371
E: homecentarvs@gmail.com

OPŠTI USLOVI

NESAOBRAZNOST

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) Home Centar d.o.o. Vršac (u daljem tekstu: Trgovac) odgovara za nesaobraznost robe u periodu od 2 (dve) godine od datuma kupovine.

Trgovac će odgovarati za nesaobraznost isporučene robe ugovoru ako:

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

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio Trgovca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od Trgovca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje 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 zamenom nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- nesaobraznost ne može da se otkloni zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- ne može da ostvari pravo na zamenu, odnosno ako Trgovac nije izvršio zamenu u primerenom roku;
- zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- otklanjanje nesaobraznosti zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Trgovca.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti.

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 umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Trgovac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru. Smatraće se da je roba saobrazna ugovoru ukoliko:

- odgovara opisu koji je dao Trgovac;
- ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata Trgovcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 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 Trgovca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno na ambalaži robe.

REKLAMACIJE

Ukoliko želite da izjavite reklamaciju u vezi sa bilo kojim proizvodom koji ste kupili putem našeg sajta, zbog nekog nedostatka, pogrešno obračunate cene ili bilo kog drugog razloga, pozovite nas na broj telefona **+381 65 305 5371** ili nam pošaljite e-mail na **homecentarvs@gmail.com**. Reklamaciju možete izjaviti i lično, u našoj radnji na adresi Zelena Pijaca 2a, 26300 Vršac. Reklamacije u ime Trgovca rešava Živomir Bakić.

Sve što je potrebno da biste ostvarili svoje pravo na reklamaciju je dokaz o kupovini spornog proizvoda. Prilikom preuzimanja robe dobijate račun koji služi kao dokaz o kupovini, i zato je važno da ga sačuvate sve do isteka perioda od dve godine koliko je prodavac odgovoran za nesaobraznost proizvoda, odnosno sve dok važi garantni period u slučaju da je proizvođač proizvoda izdao garantni list. Molimo Vas da sačuvate originalnu ambalažu.

Kada nam izjavite reklamaciju, dužni smo da Vam potvrdimo prijem reklamacije i saopštimo broj pod kojim je zavedena u našoj evidenciji.

Dužni smo da Vam najkasnije u roku od 8 dana odgovorimo na reklamaciju. Važno je da znate da ćemo rok od 8 dana računati od trenutka kada nam pošaljete robu na dogovorenu adresu, jer tek po prijemu robe možemo da utvrdimo da li postoji nedostatak.

Ukoliko je potrošač dobio oštećen, nekompletan ili pogrešan proizvod, troškove vraćanja proizvoda snosi prodavac. Po prijemu Vaše reklamacije dobićete uputstvo kako da nam proizvod pošaljete o našem trošku, ili ga možete doneti u našu radnju. Naš odgovor će sadržati odluku da li prihvatamo Vašu reklamaciju, izjašnjenje i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Ukoliko prihvatimo Vašu reklamaciju, dužni smo da je rešimo u narednih 15 dana. Ako postoje poteškoće u rešavanju reklamacije, tražićemo Vašu saglasnost za produženje roka za rešavanje.

Reklamaciju ne moramo da prihvatimo ukoliko ste Vi sami doprineli kvaru rukovanjem suprotno uputstvu ili koristili proizvod u svrhu za koju nije namenjen.

Ukoliko ste u bilo kakvoj nedoumici, slobodno nas kontaktirajte i dobićete konkretna uputstva kako da ostvarite reklamaciju u vezi sa garancijom proizvođača.

Prilikom preuzimanja pošiljke od kurira, molimo Vas da u prisustvu kurira proverite svoj paket. Ukoliko na njemu ima vidnih oštećenja (pocepani delovi i ugnječenje), paket ne bi trebalo da preuzmete. U ovom slučaju molimo Vas da nas pozovete telefonom na broj **+381 65 305 5371**. U najkraćem mogućem roku obavestićemo Vas o daljem postupanju.

O svim detaljima vezanim za nesaobraznost proizvoda, te o načinu na koji se reklamacija može rešiti, upoznajte se u Opštim uslovima, gde su detaljnije objašnjena Vaša prava propisana Zakonom o zaštiti potrošača.

Ukoliko Trgovac odbije reklamaciju, potrošač ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spora pred nadležnim telom.

POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA

U slučaju odustanka od ugovora, potrošač ima pravo na povraćaj novca. Cena proizvoda se kupcu vraća po prijemu proizvoda.

Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku, a nakon prijema proizvoda.

Troškove vraćanja robe snosi kupac, sem u slučajevima kada kupac dobije neispravan, oštećen ili pogrešan artikal — tada troškove vraćanja snosi Trgovac.

Procedura za povrat sredstava

Molimo Vas da pripremite sledeće podatke:

- broj Vašeg računa ili broj porudžbine;
- ime i prezime;
- broj dinarskog tekućeg računa na koji će biti uplaćena sredstva.

Tražene podatke možete dostaviti popunjavanjem obrasca za povrat robe, slanjem e-maila na **homecentarvs@gmail.com** ili pozivanjem broja telefona **+381 65 305 5371**.

Povraćaj sredstava se vrši isključivo uplatom na dinarski tekući račun domaćih državljana i nije moguće izvršiti uplatu na račun nerezidenta ili slati novac po kuriru u gotovini.

POVRAT ROBE

Ukoliko ste se jednostavno predomislili i želite da vratite proizvod, to možete učiniti u roku od 14 dana od trenutka prijema pošiljke, popunjavanjem obrasca koji možete naći na sajtu pod nazivom „Obrazac za povrat robe“, odnosno „Obrazac za odustanak od ugovora“.

Važno je da znate da ste u tom slučaju dužni da snosite troškove povrata robe.

Proizvod koji vraćate mora biti u originalnoj ambalaži i bez vidljivih tragova korišćenja, sa svom pratećom dokumentacijom. Proizvod šaljete ili donosite na adresu Home Centar d.o.o. Vršac, Zelena Pijaca 2a, 26300 Vršac. Vaša obaveza je da ga vratite u roku od 14 dana od datuma kada ste nam dostavili popunjen obrazac ili nas na drugi način obavestili da odustajete od kupovine.

Odgovorni ste za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan.

Mi ćemo Vam najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema popunjenog obrasca ili drugog vida obaveštenja vratiti uplaćen iznos. Uplatu iznosa možemo odložiti sve dok ne primimo robu koju nam vraćate ili dok nam ne pošaljete dokaz da ste nam poslali nazad robu.

Povrat novčanih sredstava će se izvršiti uplatom na tekući račun kupca, pa je neophodno da nam dostavite broj tekućeg računa kako bismo nesmetano izvršili povrat sredstava.

Home Centar d.o.o. Vršac ne vrši zamenu kupljenog proizvoda za drugi proizvod, boju ili veličinu. Ukoliko želite drugi proizvod, potrebno je da vratite kupljeni proizvod po osnovu odustanka od ugovora i napravite novu porudžbinu. Ovo ne utiče na Vaša zakonska prava u slučaju nesaobraznosti robe.

GARANCIJA

Garancija je izjava proizvođača kojom se potrošaču garantuju veća prava od onih propisanih Zakonom. Dokumentacija za ostvarivanje prava po osnovu garancije se obično nalazi u originalnom pakovanju proizvoda.

Za proizvode za koje proizvođač ne nudi posebne pogodnosti, Trgovac nije u obavezi da izda garantni list.

PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA

Poštovani kupci,

Obaveštavamo Vas da se prema **Zakonu o zaštiti potrošača** (dalje: Zakon) kupovina preko naše internet stranice www.homecentarvrsac.rs smatra **prodajom na daljinu**.

Kada kupac naruči određene proizvode na sajtu www.homecentarvrsac.rs, odnosno primi putem e-maila potvrdu o porudžbini, **ugovor se smatra zaključenim**.

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 predat, odnosno od dana kada roba dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Prilikom odustanka kupac može, ali ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje.

Obrazac / izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

U slučaju odustanka od ugovora, potrošač ima pravo na povraćaj novca. Cena se kupcu vraća po prijemu proizvoda, a u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku.

Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Trgovac ima pravo da uskrati vraćanje cene ukoliko utvrdi da roba nije vraćena u stanju u kome je isporučena, a usled potrošačevog neadekvatnog rukovanja istom.

Kao kupac ne snosite troškove koji nastaju odustankom od ugovora, osim troškova poštarine koji proisteknu slanjem robe na našu adresu. Sa naše strane se obavezujemo da ćemo, odmah po prijemu robe koja se vraća po osnovu odustanka od ugovora, izvršiti povraćaj sredstava koja su plaćena za vraćenu robu.

Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Po isteku roka od 14 dana od dana kada je poslao odustanak, proizvod se više ne može vratiti.

Prilikom povraćaja robe kupac je u obavezi da priloži račun.

Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku, a nakon prijema proizvoda.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

- isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
- isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja.

NAČIN PLAĆANJA

Proizvode koje naručite preko sajta www.homecentarvrsac.rs plaćate isključivo **pouzećem**:

- **kod dostave na adresu** — celokupan iznos porudžbine plaćate gotovinom kuriru prilikom preuzimanja pošiljke;
- **kod ličnog preuzimanja u radnji** — iznos plaćate u radnji prilikom preuzimanja robe.

Račun dobijate prilikom preuzimanja robe. Sve cene na sajtu su izražene u dinarima, sa PDV-om.

DOSTAVA / ISPORUKA ROBE

Nakon evidentiranja porudžbine, na e-mail adresu koju ste ostavili prilikom poručivanja dobijate potvrdu porudžbine sa svim informacijama o naručenim proizvodima, ceni, načinu plaćanja i isporuke. Ukoliko neki od naručenih proizvoda nije dostupan, kontaktiraćemo Vas na broj telefona ili e-mail adresu koje ste ostavili prilikom poručivanja.

Isporuka se vrši na teritoriji cele Republike Srbije. Očekivani rok isporuke za naručene proizvode je **3–5 radnih dana** od potvrde porudžbine.

Dostavu pošiljaka vrši kurirska služba, radnim danima. Na dan isporuke kurir Vas po pravilu obaveštava pozivom ili porukom, kako biste znali kada da očekujete isporuku. Molimo Vas da obezbedite da na adresi bude osoba koja može preuzeti i platiti pošiljku.

Prilikom preuzimanja pošiljke potrebno je da vizuelno pregledate paket i utvrdite da li postoje neka vidna oštećenja. Ukoliko primetite da je transportna kutija značajno oštećena, pocepana ili nagnječena i posumnjate da je proizvod možda oštećen, odbijte prijem pošiljke i odmah nas obavestite pozivom broja **+381 65 305 5371**.

Ukoliko je pošiljka naizgled bez oštećenja, slobodno preuzmite pošiljku i potpišite kuriru adresnicu. Ukoliko Vas kurir ne pronađe na adresi, po pravilu Vas poziva na telefon koji ste ostavili prilikom poručivanja i dogovara novi termin isporuke. Ukoliko Vas ni tada ne pronađe na adresi, pošiljka nam se vraća.

Cena dostave

Dostava je **besplatna za sve porudžbine vrednosti od 3.000 RSD** i više.

Za porudžbine manje vrednosti trošak dostave se naplaćuje prema važećem cenovniku kurirske službe i plaća se kuriru prilikom preuzimanja pošiljke, zajedno sa iznosom porudžbine. Cene dostave su sa PDV-om. Trgovac nije odgovoran ukoliko kurirska služba izvrši promenu cene, a ne obavesti blagovremeno Trgovca o tome.

Lično preuzimanje u radnji

Porudžbinu možete preuzeti i lično, bez troškova dostave, u našoj radnji na adresi Zelena Pijaca 2a, 26300 Vršac. Prilikom poručivanja izaberite opciju „Lično preuzimanje u radnji“, a mi ćemo Vas obavestiti kada porudžbina bude spremna za preuzimanje. Iznos porudžbine plaćate u radnji, prilikom preuzimanja.

REŠAVANJE SPOROVA

Ugovorne strane su saglasne da se odredbe ovih Opštih uslova imaju tumačiti na način koji doprinosi izvršenju ugovornih obaveza na obostranu korist.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne nesporazume koji nastanu tokom trajanja ugovornog odnosa pokušaju da reše mirnim putem ili pred telom za vansudsko rešavanje sporova. Trgovac je po zakonu dužan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Listu tela nadležnih za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova možete pronaći na stranici **vansudsko.must.gov.rs**.

VAŽENJE I IZMENE OPŠTIH USLOVA

Trgovac zadržava pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja i u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Trgovac se obavezuje da potrošača na pogodan način obavesti o izmenama ovih Opštih uslova.

Home Centar d.o.o. Vršac · Zelena Pijaca 2a, Vršac