



OBAVEŠTENJE O PRAVIMA POTROŠAČA PRILIKOM KUPOVINE PREKO INTERNETA

Obaveštavamo Vas da se prema Zakonu o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 62/2014 i 6/2016 – dr. zakon i 44/2018- dr.zakon) i to čl 27 u vezi čl. 13 ovog zakona, kupovina preko prodajne internet stranice **hidrosaan.rs** smatra prodajom na daljinu.

U slučaju prodaje na daljinu prodavac obaveštava kupce o njihovim pravima pre zaključenja ugovora:

- na internet stranici prodavca Hidrosaan doo putem linka Opšti uslovi kupovine u procesu naručivanja tako što se kupac pritiskom na odgovarajuću opciju saglašava sa Uslovima i pre nego što naruči proizvod.

Na e- mail koji je kupac ostavio prilikom kupovine, odmah nakon poručivanja prodavac dostavlja kupcu potvrdu porudžbine sa detaljima iste, kao i podacima za dostavu.

PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA

U slučaju prodaje na daljinu ustanovljeno je 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 u državinu, odnosno u državinu lica koga je kupac ovlastio, a nije prevoznik.

Ostvarivanje prava: Izjava o odustanku daje se na obrascu za odustanak.

Izjava o odustanku od ugovora data na obrascu za odustanak od ugovora se smatra blagovremenom ukoliko je poslata u roku od 14 dana od kada je roba predata u državinu kupcu.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu. Prilikom odustanka kupac nije u obavezi da navede razloge zbog kojih odustaje. Istekom roka od 14 dana od prijema robe, prestaje pravo kupca na odustanak od ugovora. U slučaju neblagovremenog vraćanja robe, tj. nakon isteka roka od 14 dana, roba će biti vraćena nazad kupcu, a trošak transporta u tom slučaju pada u celosti na teret kupca.

1. Kupac pravo na odustanak od ugovora ostvaruje tako što će u roku od 14 dana od dana prijema robe, obrazac za odustanak od ugovora popuniti uz svojeručan potpis i poslati zajedno sa robom koju vraća uz otpremnicu koju je primio uz robu, prodavcu na adresu sedišta: Adresa: Lazarevački drum II red, br.17, Čukarička Padina, Beograd.
2. Kupac može i elektronskim putem poslati obrazac za odustanak od ugovora na e-mail hidrosaan@orion.rs. Prodavac će kupca o prijemu izjave obavestiti, takođe elektronskim putem. U ovom slučaju, kupac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14

dana od dana kada je posao elektronski obrazac za odustanak, vrti primljenu robu prodavcu, adekvatno zapakovanu da se ne ošteti, sa dokumentacijom koju je primio uz robu, odnosno sa otpremnicom.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ukoliko je kupac posao robu pre isteka roka od 14 dana od dana kada je posao obrazac za odustanak. Kod blagovremenog odustanka od ugovora kupac snosi direktnе troškove vraćanja robe, bez drugih obaveza.

Prava kupca: Ukoliko kupac odustane od ugovora smatraće se da ugovor nije ni zaključen, a prodavac je obavezan da kupcu vrati novac u roku od 14 dana od kada je primio obrazac za odustanak, s tim što prodavac može da odloži povraćaj novca dok ne dobije robu koja se vraća. Prodavac će kupcu izvršiti povraćaj novca isključivo uplatom na tekući račun, sa čime se kupac izričito saglašava prihvatanjem uslova pri poručivanju.

Fotografije proizvoda su osnovna informacija o izgledu proizvoda, i verno prikazuju proizvod iz vise uglova, ali s obzirom da se radi o uzorcima odnosno fotografijama sa modelima, prodavac ne može da garantuje bezuslovno da je proizvod identičan u pogledu izgleda sa fotografijom.

U okviru zakonskog roka za odustanak od ugovora, kupac ima mogućnost da se prilikom odustanka od ugovora opredeli za zamenu robe koja njemu više odgovara odnosno da umesto poručenog proizvoda isti zameni za istu vrstu proizvoda iz ponude prodavca ili da se opredeli za potpuno drugi proizvod.

Napomena: Ukoliko se kupac opredeli za povrat novca potrebno je da robu koju vraća pošalje kurirskom službom o svom trošku, ali bez otkupnine pošiljke, s obzirom da prodavac povrat novca vrši isključivo uplatom na tekući račun kupca.

Gubitak prava: Po prijemu proizvoda, prodavac će utvrditi da li je proizvod ispravan i neoštećen. Kupac odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom, tj. kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica nošenja robe, rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost.

Neispravnost proizvoda i neadekvatno korišćenje proizvoda podrazumeva upotrebu i montažu robe od strane kupca ili nestručnog lica, usled čega se roba oštetila ili izgubila svoju funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, prodavac ima pravo da odbije vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

Zakon o zaštiti potrošača isključuje pravo kupca da vrati proizvod u određenim situacijama a imajući u vidu assortiman robe u ponudi Hidrosaan doo, od svih zakonom propisanih slučajeva mogao bi da bude relevantan slučaj ukoliko je došlo do isporuke koja podrazumeva zapečaćenu robu koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga u kom slučaju kupac nema prava na odustanak od ugovora.

PRAVO NA REKLAMACIJU

Saobraznosc isporučene robe: Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna porudžbenici, odnosno shodno predmetu porudzbine koja odgovara opisu i karakteristikama, svojstvima, upotrebi, koji je prodavac dao kupcu.

Kupac je dužan da prilikom prijema robe pregleda robu i proveri njenu saobraznost sa naručenom, te da istakne postojanje nedostataka koji se mogu uočiti pregledom. Kupac ima pravo da prodavac nesaobraznost robe otkloni opravkom odnosno zamenom u konkretnom slučaju, u primerenom roku.

Prodavac je odgovoran ako je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika na kupca tj. u trenutku predaje robe, ili ako se pojavila posle prelaska rizika na kupca ako potiče iz uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na kupca ili je kupac mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Ako isporučena roba nije saobrazna porudžbenici kupac ima pravo da zahteva od prodavca da otkoni nesaobraznost opravkom ili zamenom u konkretnom slučaju.

Ako nesaobraznost ne može da se otkloni zamenom u primerenom roku, ili u primerenom roku to ne bude učinjeno ili ako zamena predstavlja značajnu nepogodnost za potrošača ili nesrazmerno opterećenje za prodavca uzrokujući mu nesrazmerne troškove kupac ima pravo da bira između umanjenja cene ili raskida ugovora.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Postupak reklamacije

Kupac može da izjavi reklamaciju prodavcu zbog nesaobraznosti robe kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Kupac podnosi reklamaciju na sledeći način:

- na e-majl licu zaduženom za prijem i odlučivanje o reklamacijama hidrosaan@orion.rs. Nakon što kupac prijavi reklamaciju elektronskim putem ovlašćeno lice kod prodavca će kupcu bez odlaganja da potvrdi prijem reklamacije, istu zavede kao i da obavesti kupca o izjavljenoj reklamaciji i ishodu reklamacije u roku od 8 dana od njenog prijema.

Prodavac preuzima obavezu da sam po prijemu reklamacije preuzme robu koja je predmet reklamacije preko kurirske službe ili lično. Ukoliko kupac ipak samoinicijativno pošalje robu nazad prodavcu, prodavac nije dužan da mu nadoknadi taj trošak.

Za sve informacije i dodatnu pomoć u pogledu reklamacija kupci se mogu obratiti licu zaduženom za reklamacije u sedištu prodavca, na telefon 011 239 5959 ili 066 272 294