

Ovim opštim uslovima korišćenja usluga Internet prodaje muške i ženske modne obuće i predmeta od kože propisana su osnovna pravila čijim će poštovanjem od strane „ R&D Raša „Novi Sad “ , sa sedištem u ul. Kralja Aleksandra 12, delatnost Proizvodnja obuće i predmeta od kože , šifra delatnosti 1520, matični broj 53531423, PIB 101629578, web adresa [www.obucarasa.rs](http://www.obucarasa.rs), kontakt e-mail:

[kontakt@obucarasa.rs](mailto:kontakt@obucarasa.rs) (u daljem tekstu: Prodavac) i krajnjeg korisnika (u daljem tekstu: Kupac) biti obezbeđeno uspešno okončanje prodajnih transakcija putem On-line prodaja internet prodavnice.

Ovde propisani opšti uslovi poslovanja prodavca, služe da kupac na jasan i nedvosmislen način bude upoznat sa uslovima pod kojima može doći do zaključenja ugovora o kupoprodaji, načinom zaključenja takvog ugovora, svim pravima i obavezama kupca prilikom kupovine robe, kao i obaveštenjima koje prodavac dužan da uputi kupcima pre zaključenja ugovora.

Nepoštovanje ovde definisanih pravila može prouzrokovati neizvršenje platne transakcije ili neuspelu narudžbinu.

Pravilnikom su precizirane i posledice koje u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspele narudžbine snose Prodavac i Kupac.

Prodavac zadržava pravo promene uslova korišćenja zavisno od promene u ponudi svojih usluga i/ili važeće zakonske regulative.

Ovde propisani opšti uslovi poslovanja prodavca, sastavni su deo ugovora o kupoprodaji koji će biti zaključen između prodavca i kupca.

Kupac je u obavezi da se pre svake kupovine upozna sa obaveštenjima koje je prodavac istakao na svom sajtu, proveriti sve informacije vezane za uslove poslovanja, kao i da u svemu poštuje postupak za zaključenje ugovora o kupoprodaji.

Sve porudžbine putem internet prodaje obavezujuće su i za Kupca i Prodavca istovremeno.

## **TEHNIČKA PODRŠKA**

Za dodatne informacije u vezi sa narudžbinom, kao i u slučaju reklamacije ili otkaza narudžbine korisnici/kupci se mogu obratiti Korisničkom servisu slanjem mail-a na: [kontakt@obucarasa.rs](mailto:kontakt@obucarasa.rs) ili pozivom na broj +381 60 0211702 (ponedeljak-petak, 8-14h).

## **SAGLASNOST I PROMENE USLOVA**

Korišćenje naših usluga podrazumeva saglasnost korisnika sa navedenim Uslovima korišćenja. Prodavac se obavezuje da će se pridržavati svega navedenog, a sve promene uslova postaju važeće tek nakon objavljivanja na ovoj strani

## **PORUČIVANJE ROBE**

Kupac se obavezuje da će tokom naručivanja preko interneta pratiti sledeći postupak kod zaključenja ugovora o kupoprodaji:

korak 1 – upoznavanje sa opštim uslovima poslovanja prodavca, obaveštenjima o osnovnim podacima prodavca, upoznavanje sa pravom na jednostrani raskid ovog ugovora i tekstom obrasca koji se popunjava prilikom jednostranog raskida ugovora, upoznavanje sa svim pravima i obavezama kupca, što je sve na nadvosmislen i jasan način istaknuto na sajtu prodavca;

korak 2 – izbor modela i količine robe ubacivanjem u korisničku korpu

korak 3 – provera/upisivanje podataka za dostavu

korak 4– izbor načina plaćanja

korak 5 – plaćanje bankovnom karticom u slučaju izbora takvog načina plaćanja

korak 6 – provera povratne poruke od Prodavca-potvrda porudžbenice i postupanje u skladu sa sadržajem poruke.

Jedna osoba može da naruči više proizvoda u jednoj transakciji.

Kada kupac obavi sve gore navedene korake, smatra se da je uputio prodavcu porudžbenicu.

Prodavac je u obavezi da kupcu potvrdi porudžbenicu i to u roku od 2 radna dana od trenutka prijema porudžbenice ili da u istom roku obavesti kupca da nije u mogućnosti da mu isporuči poručenu robu. Prodavac će se postarati da u što kraćem roku proveri raspoloživost poručenog artikla. Ukoliko su svi uslovi za kupovinu obezbeđeni, prodavac će poslati potvrdu porudžbine na e-mail adresu koju je kupac naznačio prilikom registracije, time prihvatajući ponudu za zaključenje ugovora. Ugovor se smatra zaključenim tek kada prodavac pošalje e-mail u kome kupca obavestava o terminu dostave poručenog artikla.

Ukoliko prodavac nije u mogućnosti da obezbedi poručeni artikal, poslaće e-mail u kome obavestava kupca da poručeni artikal više nije raspoloživ, te da je porudžbina otkazana. U tom slučaju ugovor neće biti zaključen.

Cene proizvoda su jasno istaknute na sajtu prodavca. Sve cene prikazane su sa uračunatim PDV-om. Prodavac zadržava pravo promene cena bez prethodnog

obaveštavanja, kao i pravo dodavanja ili povlačenja iz ponude bilo kog artikla, u svakom trenutku.

## **NAČIN PLAĆANJA**

Plaćanje se vrši na sledeća dva načina po izboru kupca i to:

pouzećem – gotovinom, istovremeno sa dostavljanjem robe kupcu;

platnom karticom pre dostavljanja robe kupcu;

Kada se plaćanje robe vrši pouzećem, kupac je u obavezi da poručenu robu plati prodavcu istovremeno sa isporukom naručene robe.

Kod plaćanja robe putem platne kartice, istovremenom sa slanjem porudžbenice kupcu, ukupna cena poručene robe biće rezervisana na bankovnom računu kupca i ista će biti naplaćena od strane kupca, tek nakon što prodavac potvrdi porudžbenicu kupcu. Nakon što prodavac potvrdi porudžbenicu kupcu, tako rezervisana sredstva na tekućem računu kupca biće preneti na tekući račun prodavca.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Raša R&D je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

U slučaju da preskoči ili prekine proces plaćanja korišćenjem platne kartice, kupac gubi sva prava koja su proistekla iz postupka naručivanja robe.

Rok za isporuku robe kupcu iznosi 5 radnih dana od dana potvrđene porudžbenice i izvršene isplate cene ukupno poručene robe od strane kupca, osim u slučaju državnih praznika.

## **IZJAVA O KONVERZIJI VALUTA**

Sva plaćanja će se vršiti u srpskoj valuti – dinarima (RSD). Iznos na koji će račun vaše kreditne kartice biti zadužen dobija se konverzijom cene u evrima u srpski dinar prema važećem kursu Narodne banke Srbije. Prilikom zaduživanja vaše kreditne kartice, isti iznos se konvertuje u lokalnu valutu prema kursu udruženja kreditnih kartica. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost blage razlike od originalne cene navedene na našem sajtu.

## **DOSTAVA NA TERITORIJI SRBIJE**

Roba se kupcu dostavlja putem nezavisne kurirske službe POST EXPRESS. Troškovi dostavljanja robe padaju na teret kupca ukoliko drugačije na sajtu nije navedeno (npr u toku akcije BESPLATNA DOSTAVA ZA DVA ILI VIŠE KUPLJENA ARTIKLA, u takvim ili sličnim akcijama je jasno i ne dvosmisleno kupcu data informacija o teretu dostavnih troškova. Isporuke se obavljaju od 8 do 18 časova, svakim danom sem nedelje, samo na teritoriji Republike Srbije.

Rok za isporuku robe kupcu iznosi 5 radnih dana od dana potvrđene porudžbenice.

Prodavac se obavezuje da će u slučaju teškoća u slanju robe na sve raspoložive načine pokušati da kontaktira Kupca i isporuči kupljenu robu.

Prodavac ne snosi odgovornost za nemogućnost dostavljanja robe kupcu usled okolnosti koji predstavljaju krivicu na strani kupca (nedostupnost kupca, pogrešno uneseni lični podaci kupca u porudžbenici i slično) niti u tom smislu može snositi bilo kakve troškove.

U slučaju da i pored dva pokušaja dostavljanja robe na datu adresu, roba ne bude isporučena kupcu ostavljamo mogućnost kontaktiranja radi dogovora o ponovnom pokušaju dostave ili licnog prezimanja u maloprodajnim objektima naše firme.

Prodavac je u obavezi da robu koja je unapred plaćena čuva narednom periodu od 14 dana, a ako je ugovorena prodaja robe pouzećem u narednom periodu od 7 dana.

Ukoliko kupac ne preuzme robu u navedenim rokovima, smatraće se da je kupac odustao od ugovora o kupoprodaji i prodavac će biti slobodan da takvom robom raspolaže na način na koji to njemu najviše odgovara.

Prodavac će nakon isteka ugovorenih rokova za lično preuzimanje robe, obavestiti kupca da je ugovor o kupoprodaji robe raskinut i ukoliko je roba plaćena unapred, pozvati ga da istakne zahtev za povraćaj kupoprodajne cene, umanjen za troškove pokušnog dostavljanja.

Ukoliko je roba plaćena unapred, a rokovi za njeno lično preuzimanje su istekli, prodavac će biti u obavezi da kupcu vrati iznos isplaćene kupoprodajne cene umanjen za troškove pokušnog dostavljanja i to u roku od 14 dana o dana kada kupac uputi takav zahtev prodavcu.

## **ZAMENA ROBE**

Kupac može zatražiti zamenu u roku od 15 dana od dana prijema robe, slanjem e-maila na adresu kontakt@obucarasa.rs ili pozivom na broj +381 60 0211702 (radnim danom od 8 do 14h). Zamena robe se odnosi na zamenu veličine obuće ili zamenu modela obuće. U slučaju zamene roba se, zajedno sa popunjenim

Obrascem za zamenu, dostavlja prodavcu preko kurirske službe o trošku prodavca ukoliko se radi o fizičkim nedostacima primljene robe ili o trošku kupca ukoliko je do zamene došlo prilikom poručivanja neodgovarajućeg broja obuće, boje ili modela.

U slučaju zamene kupac je u obavezi da robu vrati u originalnoj ambalaži, bez oštećenja i vidljivih tragova korišćenja. U suprotnom prodavac nije u obavezi da obavi zamenu.

## **REKLAMACIJA**

Kupac može da izjavi reklamaciju radi ostvarenja svojih prava u slučaju isporučene robe sa nedostatkom ili u slučaju nesaobraznosti isporučene robe.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

ako odgovara opisu koji je dao trgovac, i ako ima svojstva robe koju je trgovac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;

ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;

ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja,

ako po kvalitetu odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe..

Reklamaciju na nesaobraznost ili na određene nedostatke, kupac može izjaviti u roku od 6 meseci od dana kupovine proizvoda ili prijema robe, isključivo uz originalni račun.

Kupac reklamaciju može izjaviti preko elektronske pošte: kontakt@obucarasa.rs, uz istovremeno dostavljanje robe prodavcu koja je predmet kupoprodaje i uz originalni primerak maloprodajnog računa.

U slučaju reklamacije roba se dostavlja prodavcu preko kurirske službe o trošku prodavca.

Osnovanost zahteva za reklamaciju utvrđuje nadležna komisija. Prodavac je u obavezi da na izjavljenu reklamaciju kupca, odgovori u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, uz predlog za način otklanjanja nedostatka ili nesaobraznosti robe, kao i rokom u kome takav nedostatak ili nesaobraznost robe može biti otklonjena, ali svakako ne dužem od 15 dana.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, kupac ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni korekcijom, zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, kupac može da pismeno zahteva umanjenje cene ili da izjavi da raskida ugovor. U zavisnosti od zahteva kupca, prodavac je dužan da celokupan iznos kupoprodajne cene ili deo cene za koju se prihvati umanjenje od strane prodavca, vrati kupcu u roku od 14 dana.

Ukoliko kupac odluči da raskine ugovor dužan je da prodavcu vrati predmetnu robu u roku 3 dana od dana izjavljenog raskida ugovora. Ovde ugovoreni rok za povraćaj kupoprodajne cene može biti produžen za vreme koje je kupcu potrebno da vrati predmetnu robu.

Kupac takođe ima pravo na raskid ovog ugovora ukoliko prodavac ne otkloni nesaobraznost prodate robe u utvrđenom roku.

Kupac u svakom slučaju nema pravo na raskid ugovora ukoliko je nesaobraznost robe neznatna.

Prodavac garantuje kupcu za zaštitu svih ličnih podataka pribavljenih od kupca, odnosno da isti neće biti upotrebljavani za bilo koju drugu svrhu osim za svrhu realizacije ugovora o kupoprodaji robe.

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

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

Prodavac upozorava kupca da svi eventualni sporovi mogu biti rešeni vansudskim putem, dakle sporazumom i u duhu dobre poslovne saradnje, kao u postupku medijacije pred nadležnim sudom.

## **RASKID UGOVORA**

Kupac može raskinuti ugovor o kupoprodaji u roku od 15 dana od dana prijema robe. U slučaju raskida ugovora kupac je u obavezi da to učini na obrascu za raskid ugovora.

Obrazac za raskid ugovora dostupan je na sajtu prodavca [www.obucarasa.rs](http://www.obucarasa.rs) i može se preuzeti pismeno popuniti i svojeručno potpisati. Izjava o raskidu ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je fizički dostavljena na adresu prodavca i smatra se blagovremenom ako je upućena u roku od 15 dana od dana prijema robe.

U slučaju raskida ugovora kupac je u obavezi da istu robu vrati u originalnoj amabalaži, bez oštećenja i vidljivih znakova da je roba korišćena. U suprotnom

prodavac nije u obavezi da kupcu vrati primljeni iznos kupoprodajne cene. Troškovi vraćanja robe padaju na teret kupca.

U slučaju raskida ugovora o kupoprodaji od strane kupca u navedenom roku, prodavac je dužan da kupcu vrati primljeni iznos kupoprodajne cene u roku od 14 dana od dana prijema jednostrane izjave kupca o raskidu ugovora, pod uslovom da je kupac u navedenom roku vratio robu prodavcu u ispravnom stanju. Ukoliko kupac nije vratio robu prodavcu u navedenom roku, rok za povraćaj primljene kupoprodajne cene se produžuje za vreme dok kupac ne vrati robu prodavcu.

## **AUTORSKA PRAVA**

Prodavac polaže autorska prava na sve vlastite sadržaje (tekstualne, fotografije proizvoda, vizuelne materijale, baze podataka i programerski kod) koji sadrži sajt [www.obucarasa.rs](http://www.obucarasa.rs). Neovlašćeno korišćenje bilo kog dela sajta, bez dozvole vlasnika autorskih prava, smatra se kršenjem autorskih prava brenda Raša R&D i podložno je tužbi.

## **ZAŠTITA PRIVATNOSTI**

Prodavac poštuje privatnost svojih korisnika i posetilaca sajta. Podatke iz procesa registracije, kao i ostale podatke o korisniku, Prodavac neće davati na uvid trećoj strani. Podaci o korisniku neće biti dostupni trećoj strani osim u slučaju kada je takva obaveza regulisana zakonom. Prodavac se obavezuje da će čuvati privatnost korisnika sajta, osim u slučaju teškog kršenja pravila sajta ili nezakonitih aktivnosti korisnika.

Prodavac garantuje kupcu za zaštitu svih ličnih podataka pribavljenih od kupca, odnosno da isti neće biti upotrebljavani za bilo koju drugu svrhu osim za svrhu realizacije ugovora o kupoprodaji robe.

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

Prodavac upozorava kupca da svi eventualni sporovi mogu biti rešeni vansudskim putem, dakle sporazumom i u duhu dobre poslovne saradnje, kao u postupku medijacije pred nadležnim sudom.