

USLOVI ISPORUKE

Isporuka

Dostava robe se vrši putem kurirske službe AKS EXPRESS KURIR DOO ŠABAC.

U cilju komunikacije između potrošača i dostavljača, administratori internet prodavnice kurirskoj službi daju i broj telefona koji je potrošač naveo prilikom naručivanja proizvoda.

Rok isporuke

Nakon obrade porudžbine i predaje paketa kurirskoj službi AKS EXPRESS KURIR DOO ŠABAC, na email adresu kupca će stići obavještenje da o očekivanom vremenu isporuke porudžbine (osim vikenda i praznika).

Isporuka porudžbine je u roku do 5 radnih dana od trenutka obrade porudžbine.

Način plaćanja i cena isporuke

Naručene proizvode kupac je dužan da plati pouzećem, gotovinski.

Cena isporuke za porudžbine veće od 6.000 dinara je besplatna.

Za sve porudžbine čiji je račun manji od 6.000 dinara, troškovi isporuke koje plaća kupac, zavise od težine pošiljke i obračunavaju se prema važećem cenovniku kurirske službe AKS EXPRESS KURIR DOO ŠABAC.

Ukoliko potrošač naručenu robu odbije da primi prilikom isporuke na željenu adresu, prodavac ima pravo da nadoknadu poštanskih i sopstvenih manipulativnih troškova.

ZAMENA PROIZVODA

Proizvod se u roku od 14 dana od dana isporuke može zameniti za drugi, bez navođenja razloga za zamenu, pod uslovom da je proizvod nekorišćen, neoštećen, neotvaran, zapakovan u originalnu ambalažu. U slučaju zamene proizvoda, troškove povraćaja i isporuke snosi kupac, izuzev kada kupac od prodavca dobije pogrešan proizvod.

Kupac je dužan da prethodno kontaktira prodavca na broj telefona **063/401-002** ili e-mail adresu: webshop@naeks.co.rs i nakon dobijanja instrukcija na email adresu koju je ostavio prilikom kreiranja porudžbine, pošalje potpisan i popunjen reklamacioni list ([obrazac se može preuzeti ovde](#)), sa robom i računom na adresu prodavca u Paraćinu, ulica Vidovdanska br.6.

Po prijemu proizvoda za zamenu, prodavac će utvrditi da li je nekorišćen, neoštećen, neotvaran i zapakovan u originalnu ambalažu. Rok za zamenu proizvoda je 14 dana od prijema proizvoda za zamenu kod prodavca. Ukoliko se utvrdi oštećenje proizvoda krivicom kupca, zamena robe će biti odbijena i proizvod će biti vraćen kupcu na njegov trošak.

Ukoliko proizvod za koji se traži zamena ne postoji na stanju, prodavac je dužan da proizvod zameni za drugi po želji kupca, uz eventualnu doplatu ili vraćanje razlike u ceni. Za slučaj nepostojanja mogućnosti zamene prodavac je dužan da kupcu vrati novac.

REKLAMACIJE

Ukoliko nakon prijema pošiljke kupac ustanovi da isporučena roba ima vidljiva oštećenja, ne odgovara naručenoj robi ili podaci na računu nisu odgovarajući, dužan je da u roku od 24h od trenutka prijema pošiljke obavesti prodavca na broj **063/401-002** ili email adresu: webshop@naeks.co.rs i nakon dobijanja instrukcija na e-mail adresu koju je ostavio prilikom kreiranja porudžbine, popuni obrazac reklamacije ([obrazac se može preuzeti ovde](#)) i zajedno sa robom i računom pošalje na adresu prodavca u Paraćinu, ulica Vidovdanska br.6.

Kao datum prijema reklamacije uzima se datum kada je prodavac primio pošiljku od kupca na napred navedenu adresu.

Kupcu se elektronskim putem na e-mail adresu koju je ostavio prilikom kreiranja porudžbine dostavlja potvrda o prijemu zahteva za reklamaciju.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju kupca mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu kupca o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije je 15 dana od dana prijema reklamacije kod prodavca. Za uvažene reklamacije, prodavac snosi sve troškove transporta.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, ukoliko kupac smatra da je njegova reklamacija neosnovano odbijena, može pokrenuti postupak za vansudsko rešavanje spora kod tela za rešavanje sporova u kome je obavezno učešće prodavca. Pokretanje postupka kupac može izvršiti preko odgovarajuće službe Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, na sledećoj stranici: <https://vansudsko.mtt.gov.rs/>.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova su upisana u Listu tela za vansudsko rešavanje sporova i spisak tela se može naći na sledećem linku:

<https://vansudsko.mtt.gov.rs/adrbodies>

Vansudsko rešavanje sporova u skladu sa Zakonom može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

PRAVO NA ODUSTANAK

Kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, pod uslovom da su proizvodi nekorišćeni, neoštećeni, neotvarani, zapakovani u originalnu ambalažu. Kupac može odustati od ugovora zaključenog na daljinu ne navodeći za to razlog u roku od 14 (četrnaest) dana. Rok za odustanak ugovora počinje da teče od dana kada je kupac primio proizvod.

U slučaju odustanka od kupovine, kupac je dužan da o tome prethodno obavesti prodavca na broj **063/401-002** ili email adresu: webshop@naeks.co.rs, i nakon dobijanja instrukcija na email adresu koju je ostavio prilikom kreiranja porudžbine popuni obrazac izjave za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ([obrazac se može preuzeti ovde](#)) i sa robom i računom pošalje na adresu prodavca u Paraćinu, ulica Vidovdanska br.6.

Nakon utvrđivanja ispravnosti proizvoda, prodavac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od kupca, najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku i prijema proizvoda. Povraćaj sredstava se vrši na tekući račun kupca. Odustankom od ugovora kupac se oslobađa svih obaveza, osim obaveze plaćanja troškova vezanih za slanje robe koja se vraća usled odustanka od ugovora. U slučaju da je kupac od prodavca dobio pogrešan proizvod, troškove vraćanja robe snosiće prodavac.