

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Opšti uslovi poslovanja za obavljanje elektronske trgovine u privrednom društvu Rolomatik d.o.o. Bajina Bašta, ul. Bušinsko polje br. 252, putem elektronske prodavnice www.liftmaster.rs.

I Opšte informacije o uslovima korišćenja

Predmet

Član 1.

Opšti uslovi poslovanja za obavljanje elektronske trgovine u privrednom društvu ROLOMATIK DOO BAJINA BAŠTA, ul. Bušinsko polje br. 252 (u daljem tekstu: Opšti uslovi) sačinjeni su u skladu sa Zakonom o elektronskoj trgovini, Zakonom o trgovini, Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o obligacionim odnosima.

Opštim uslovima, uređuju se uslovi prodaje robe privrednog društva ROLOMATIK DOO BAJINA BAŠTA, ul. Bušinsko polje br. 252 (u daljem tekstu: ROLOMATIK DOO) putem interneta, i to: dostupnost ugovora u elektronskom obliku i opštih uslova, pravljenje narudžbine i kupovina, trajanje ugovora, odustanak od ugovora na daljinu, reklamacije, politiku privatnosti, izjava odricanja od odgovornosti, kao i druga pitanja u vezi obavljanja daljinske trgovine putem elektronske prodavnice <https://www.liftmaster.rs> (u daljem tekstu: elektronska prodavnica).

Elektronskoj prodavnici pristupa se preko internet stranice <https://www.liftmaster.rs>.

ROLOMATIK DOO se obavezuje da internet stranicu elektronske prodavnice redovno održava i korisnicima internet stranice pruža jasne i razumljive informacije o robi i cenama, kao i o svim drugim pitanjima relevantnim za pružanje usluge prodaje robe na daljinu.

Ovi opšti uslovi primenjuju se na sve korisnike internet stranice iz stava 3. ovog člana, zajedno sa informacijama o robi, cenama i svim drugim obaveštenjima na toj stranici, koja se, saglasno pozitivnim zakonskim propisima, saopštavaju korisnicima.

Korisnik usluge, prihvatanjem ovih opštih uslova, ujedno potvrđuje da je upoznat i sa podacima o proizvodima i cenama, kao i sa ostalim elementima predugovornih obaveštenja u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača i kodeksima ponašanja u smislu odredaba Zakona o elektronskoj trgovini.

Ovi opšti uslovi sačinjeni su na srpskom jeziku.

Član 2.

Ovi opšti uslovi u skladu su sa:

1. Zakonom o elektronskoj trgovini,
2. Zakonom o trgovini,
3. Zakonom o zaštiti potrošača,
4. Zakonom o obligacionim odnosima,
5. Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, kao i drugim pozitivnim propisima u Republici Srbiji.

Obavezne informacije o pružaocu usluge

Član 3.

ROLOMATIK DOO posluje pod poslovnim imenom: ROLOMATIK DOO BAJINA BAŠTA.

Sedište ROLOMATIK DOO je u Bajinoj Bašti, ul. Bušinsko polje br. 252.

Adresa internet prodavnice je <https://www.liftmaster.rs>.

Elektronska adresa info@liftmaster.rs.

Pretežna delatnost je 47.91 – Trgovina na malo posredstvom pošte ili preko interneta.

Matični broj je 07582714.

Poreski identifikacioni broj je: 100998879.

Teritorija na kojoj ROLOMATIK DOO pruža uslugu prodaje na daljinu

Član 4.

ROLOMATIK DOO uslugu prodaje robe na daljinu pruža na teritoriji Republike Srbije, ne računajući AP Kosovo i Metohiju.

Načela u obavljanju daljinske trgovine

Član 5.

U pružanju usluge prodaje robe na daljinu, u smislu ovih opštih uslova, ROLOMATIK DOO je dužan da se pridržava načela savesnosti i poštenja, uz poštovanje dobrih poslovnih običaja i smernica dobre poslovne prakse, kao i drugih načela propisanih zakonima koje ROLOMATIK DOO primenjuje u vezi sa prodajom robe na daljinu, u smislu ovih opštih uslova.

ROLOMATIK DOO je dužan da preduzima sve neophodne organizacione i tehnološke mere kojima se korisnicima obezbeđuju i pružaju kvalitetne i sigurne usluge prodaje robe na daljinu.

Kodeksi ponašanja u smislu Zakona o elektronskoj trgovini

Član 6.

Kodeksi ponašanja nalažu da se prilikom zaključenja i izvršenja ugovora poštuju uobičajeni zahtevi u pogledu kvaliteta, cene ili drugih osobina proizvoda.

ROLOMATIK DOO je dužan:

1. da u odnosu sa korisnicima usluga postupa u skladu sa poslovnim etikom i da uvažava korisnike kao poslovne partnere,
2. ne vrši diskriminaciju korisnika usluga u pogledu kvaliteta, cene ili količine usluge, kao i u pogledu uslova za pružanje usluge korisniku; poštuje sve ugovorene i pravne standarde koji se odnose na način vršenja usluge i prodaje robe kojima se štiti bezbednost i zdravlje korisnika,
3. precizno i jasno informiše korisnike usluge o svojoj usluzi,
4. sačini preciznu, jasnu i istinitu ponudu usluga/robe u odnosu na cenu, vrstu, kvalitet, raspoloživost količine i druge osobine.

Nije dozvoljeno da se korisniku usluge odbije pružanje usluge koja se može obaviti, niti usloviti pružanje usluge pružanjem druge usluge.

Zaposleni u ROLOMATIK DOO dužni su da postupaju jednako prema svim korisnicima usluga bez povlašćivanja ili uskraćivanja u njihovim pravima ili obavezama i svim korisnicima obezbeđuju jednaku pravnu zaštitu u ostvarivanju njihovih prava i interesa.

Zaposleni u ROLOMATIK DOO dužni su da postupaju s posebnom pažnjom prema osobama sa invaliditetom, trudnicama i starijim osobama.

ROLOMATIK DOO je u obavezi da zaštititi poverljivost sadržine korespondencije sa korisnicima usluga i podataka, kako bi se izbeglo ugrožavanje odnosa sa korisnicima usluga usled otkrivanja informacija drugim korisnicima ili trećim licima.

ROLOMATIK DOO je dužan da u zakonskom roku odgovori na reklamacije, prigovore i žalbe korisnika.

Pojmovi

Član 7.

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovim opštim uslovima imaju sledeće značenje:

1. ugovorne strane su ROLOMATIK DOO i korisnik usluge/kupac,
2. elektronska prodavnica je prodavnica na internetu preko koje trgovac nudi robu/usluge,
3. daljinska trgovina je isticanje ponude i zaključenje ugovora za prodaju robe/usluge upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu,
4. elektronska trgovina je vid daljinske trgovine u smislu zakona kojim se uređuje trgovina,

5. ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja,
6. korisnik usluga je svako fizičko lice, fizičko lice koje je registrovano za obavljanje određene delatnosti u skladu sa zakonom ili pravno lice koje zbog profesionalnih ili drugih ciljeva koristi usluge ROLOMATIK DOO,
7. korisnik internet stranice je posetilac internet stranice bez obzira na to da li obavlja kupovinu ili ne,
8. ugovor u elektronskom obliku je ugovor zaključen između pružaoca usluge informacionog društva i korisnika usluge elektronskim putem upotrebom elektronskih sredstava.

II Dostupnost ugovora u elektronskom obliku i opštih uslova

Član 8.

Ugovor u elektronskom obliku, tj. narudžbenica i odredbe ovih opštih uslova dostupni su korisnicima usluga na način koji omogućava njihovo skladištenje, ponovno korišćenje i reprodukovanje, saglasno članu 13. Zakona o elektronskoj trgovini.

Sastavni deo ugovora iz stava 1. ovog člana su ovi opšti uslovi, sa kojima se korisnik usluge upoznaje pre slanja narudžbenice, što znači da ROLOMATIK DOO obezbeđuje da korisnik usluga ne može naručiti, odnosno, kupiti robu ponuđenu u elektronskoj prodavnici, ako prethodno ne potvrdi da je upoznat sa Opštim uslovima i da na njih pristaje.

III Pravljenje narudžbine i kupovina

Informacije o robi i cenama

Član 9.

U elektronskoj prodavnici prodaje se sledeća roba, odnosno proizvodi:

1. Motore za pogon garažnih vrata,
2. Motore za pogon krilnih i kliznih kapija,
3. Dodatke za garažna vrata,
4. Dodatke za kapije,
5. druga roba, odnosno proizvodi, ukoliko su ispunjeni propisani uslovi za njihov promet.

Svaki proizvod iz stava 1. ovog člana, predstavljen je u elektronskoj prodavnici sa svim neophodnim informacijama, fotografijama i prodajnim cenama, što korisniku usluge omogućava lakšu pretragu.

Prodajne cene proizvoda iz stava 2. ovog člana, istaknute su u elektronskoj prodavnici, na vizuelno pregledan i jasan način i izražene su u dinarima (RSD) i uključuju PDV, za proizvode koji su oporezivi, a u skladu sa važećim cenovnicima ROLOMATIK DOO.

U prodajnu cenu proizvoda su uključeni troškovi dostave.

Uručenje na teritoriji Republike Srbije vrši se „Post-Express“ uslugom ili putem drugih privrednih društava ovlašćenih da rade poslove dostave – pošiljalac plaća poštarinu/naknadu za dostavljanje.

Naručivanje robe

Član 10.

Postupak naručivanja robe iz elektronske prodavnice vrši se tako što se korisnik usluga prvo registruje na sajtu ROLOMATIK DOO pri čemu unosi sve neophodne podatke (ime i prezime, adresa, grad, država, kontakt telefon i e-mail adresa), potom izabere željeni proizvod, između ponuđenih u elektronskoj prodavnici i taj proizvod dodaje u „Korpu za kupovinu“.

Nakon izvršenog izbora proizvoda iz stava 1. ovog člana, korisnik usluga aplikativno unosi tražene podatke u ponuđeni elektronski obrazac narudžbenice uključujući i podatke o ličnosti u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Obavezni podaci koji se unose u narudžbenu su: ime i prezime, adresa, grad, država, kontakt telefon i e-mail adresa.

Popunjavanjem narudžbine, korisnik usluge potvrđuje samu narudžbinu i odgovara za tačnost unetih podataka, klikom na dugme: „Naručite“.

Na samoj narudžbenici postoji jasno obaveštenje da sa slanjem narudžbenice korisnik usluge prihvata i obaveze plaćanja.

Nakon slanja narudžbenice, korisnik usluga od ROLOMATIK DOO automatski dobija elektronsku potvrdu o obavljenoj kupovini, koja sadrži sledeće podatke: broj i datum narudžbenice, naručeni proizvod, odnosno spisak naručenih proizvoda, iznos narudžbine, instrukcije i adresu za isporuku i link (vezu) ka instrukcijama za plaćanje, koje se nalaze na internet stranici iz člana 1. stav 3. Opštih uslova.

Prijem narudžbenice iz stava 2. ovog člana, kao izjave korisnika usluge o prihvatanju ponude, u smislu Zakona o obligacionim odnosima, ima se smatrati za momentom zaključenja ugovora u elektronskom obliku, u smislu člana 15. stav 1. Zakona o elektronskoj trgovini.

Naručivanje robe moguće je 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji.

Način plaćanja

Član 11.

Korisnik usluge plaća cenu za naručenu robu iz elektronske prodavnice, u smislu člana 10. ovih opštih uslova.

Korisnik usluge plaćanje vrši nakon urednog popunjavanja narudžbenice.

Za naručene proizvode na teritoriji Republike Srbije, korisnik usluge plaća platnom ili kreditnom karticom.

Uslov, način i rok uručenja

Član 12.

Uručenje na teritoriji Republike Srbije vrši se „Post-Express” uslugom ili putem drugih privrednih društava ovlašćenih da rade poslove dostave – pošiljalac plaća poštarinu/naknadu za dostavljanje, s tim što se dostavljanje vrši tek nakon što Korisnik usluge izvrši uplatu ROLOMATIK DOO za određenu robu po svakoj konkretnoj narudžbenici.

Prijem i pregled isporučene robe

Član 13.

Prilikom preuzimanja robe, korisnik usluge dužan je da primljenu robu odmah pogleda, te u slučaju vidljivog oštećenja, ima pravo da odbije preuzimanje te robe, kao i da zahteva dostavu neoštećenog proizvoda.

Prilikom preuzimanja dostavljenog proizvoda, korisnik usluge uz kupljenu robu dobija sve isprave koje prate proizvod, u zavisnosti od vrste proizvoda, račun i potvrdu o prijemu robe, odnosno, pošiljke koju je korisnik u obavezi da potpiše, kojim postupkom se smatra da je roba preuzeta bez vidljivih oštećenja.

Odgovornost pružaoca usluge

Član 14.

U pogledu odgovornosti ROLOMATIK DOO za materijalne nedostatke stvari, odnosno robe, primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača, kao i odredbe drugih akata koje je ROLOMATIK DOO dužan da primenjuje u predmetnom ugovornom odnosu.

IV Trajanje ugovora

Član 15.

Ugovor u elektronskom obliku, u smislu Opštih uslova, traje do ispunjenja ugovornih obaveza.

V Odustanak od ugovora na daljinu

Član 16.

Korisnik usluga ima pravo na odustanak od ugovora na daljinu, u skladu sa pozitivnim pravnim propisima.

Korisnik usluga ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 34. i 35. Zakona o zaštiti potrošača.

Korisnik usluga ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata ROLOMATIK DOO u roku iz stava 2. ovog člana.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata ROLOMATIK DOO.

Obrazac za odustanak korisnik usluge može se preuzeti [ovde](#).

Obrazac iz stava 6. ovog člana sastavni je deo ovih opštih uslova.

Protekom roka iz člana 29. Zakona o zaštiti potrošača prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na korisniku usluga.

Računanje rokova za odustanak potrošača od ugovora

Član 17.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu korisnika usluga, odnosno trećeg lica koje je on odredio, a koje nije prevoznik.

Kada korisnik usluge jednom narudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu korisnika usluga, odnosno trećeg lica koje je on odredio, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu korisnika usluge, odnosno trećeg lica koje je on odredio, a koje nije prevoznik.

Rok iz st. 1.-3. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Pravne posledice odustanka od ugovora

Član 18.

Ako korisnik usluga ostvari pravo na odustanak od ugovora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, smatra se da ugovor na daljinu nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 34. i 35. Zakona o zaštiti potrošača.

VI Reklamacije

Član 19.

Korisnik usluge može da izjavi reklamaciju ROLOMATIK DOO radi ostvarivanja svojih prava koja se tiču saobraznosti robe, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Korisnik usluge može da izjavi reklamaciju pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Reklamacija iz stava 2. ovog člana, kada se podnosi u pisanoj formi, dostavlja se na adresu: ROLOMATIK DOO, ul. Bušinsko polje br. 252, 31250 Bajina Bašta, ili na adresu elektronske pošte reklamacije@liftmaster.rs.

ROLOMATIK DOO vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva ih najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija korisnika usluga.

ROLOMATIK DOO je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

ROLOMATIK DOO je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori korisniku usluge na izjavljenu reklamaciju, a koji odgovor mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu korisnika usluge i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije, a koji rok ne može da bude duži od 15 dana, od dana podnošenja reklamacije.

ROLOMATIK DOO je dužna da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost korisnika usluga.

Ukoliko ROLOMATIK DOO iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu korisnika usluge u roku koji je dogovoren, dužna je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti korisnika usluge i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Nemogućnost korisnika usluge da dostavi ROLOMATIK DOO ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

VII Politika privatnosti

Član 20.

ROLOMATIK DOO je dužan da poštuje privatnost korisnika usluga i obezbeđuje zaštitu njihovih podataka o ličnosti u skladu sa zakonom.

ROLOMATIK DOO se obavezuje da će obradu podataka o ličnosti, u smislu odredaba Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, a koje podatke obrađuje u vezi sa pružanjem usluge prodaje robe na daljinu, vršiti primereno i ograničeno, isključivo u skladu sa svrhom radnji obrade.

ROLOMATIK DOO se obavezuje da će podatke o ličnosti iz stava 2. ovog člana, obrađivati na način koji obezbeđuje odgovarajuću zaštitu tih podataka od neovlašćene ili nezakonite obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

VIII Izjava o odricanju od odgovornosti

Član 21.

ROLOMATIK DOO zadržava pravo na izmenu ovih opštih uslova u bilo kom trenutku.

ROLOMATIK DOO koristi sve svoje resurse da svi proizvodi koji su predmet prodaje elektronske prodavnice budu prikazani sa ispravnim nazivima, specifikacijama, fotografijama i cenama.

Član 22.

Sve eventualne sporove ROLOMATIK DOO i korisnik usluge, kao ugovorne strane, nastojeće da reše sporazumno, a u slučaju spora nadležan je sud u Beogradu.

IX Završna odredba

Član 23.

Ovi opšti uslovi objavljuju se na internet stranici ROLOMATIK DOO.

Obrazac za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija preuzeti [ovde](#).

OBRAZAC ZA ODUSTANAK OD UGOVORA O PRODAJI NA DALJINU

Podaci o Trgovcu

Naziv	ROLOMATIK d.o.o. Bajina Bašta
Adresa	Bušinsko polje 252, 31250 Bajina Bašta
Adresa za prijem obrasca	Bušinsko polje 252, 31250 Bajina Bašta
Kontakt za prijem obrasca	

Popunjavanje Kupac

Ovim obaveštavam trgovca da odustajem od ugovora o prodaji na daljinu sledeće robe/usluge:
- _____
- _____
- _____
- _____

Podaci o Kupcu

Ime i prezime	
Adresa	
Kontakt telefon i adresa elektronske pošte	
Tekući račun Kupca za uplatu sredstava	
Datum isporuke robe Kupcu	
Broj Računa – Otpremnice	
Datum podnošenja Obrasca Trgovcu	
Razlog odustajanja od Ugovora o prodaji na daljinu (nije obavezno)	

U slučaju odustanka od ugovora, Kupac ima pravo na povraćaj novca ili na zamenu za drugi proizvod. Uplata sredstava će Kupcu biti izvršena nakon što roba bude vraćena na navedenu adresu za prijem obrasca u zakonskom roku, na tekući račun koji je naveden u obrascu. Troškovi vraćanja robe padaju na teret Kupca. Podaci koje potrošač priloži u ovom obrascu služe isključivo za evidentiranje izmena u prometu robe i ROLOMATIK d.o.o. ih neće upotrebljavati u druge svrhe.

potpis kupca