

USLOVI KUPOVINE I KORIŠĆENJA

Uslovima kupovine i korišćenja određuju se uslovi i odredbe korišćenja internet stranice, odnosno uslovi kupovine proizvoda i usluga na internet stranici, www.tomsin.rs, uključujući elektronsku trgovinu robom i uslugama koji predstavlja vid daljinske trgovine (u daljem tekstu „Uslovi kupovine i korišćenja“).

Na uslove kupovine i korišćenja primenjuje se Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o trgovini, Zakon o obligacionim odnosima, kao i ostali važeći propisi Republike Srbije.

Prihvatanjem Uslova i odredaba, prihvata se i način kupovine i korišćenja usluga, te treba pažljivo pročitati Uslove i odredbe, upoznati se sa njima i saglasiti.

Sadržaj prikazan na ovom sajtu je vlasništvo PRODAVCA i ne može se koristiti bez prethodne saglasnosti PRODAVCA.

Online prodavnica www.tomsin.rs radi od 00–24h, 7 dana u nedelji. U slučaju tehničkih problema, sajt može biti kraći vremenski period nedostupan o čemu ćete biti obavešteni.

Ako poručite robu svakog radnog dana u period od 07 do 19h, Vaša porudžbina će biti obrađena, prvi naredni radni dan.

Ukoliko koristite www.tomsin.rs odgovorni ste za održavanje i poverljivost svog naloga i lozinki koje ste odredili prilikom registracije na sajtu. Maloletnici mogu koristiti www.tomsin.rs uz nadzor roditelja ili staratelja. PRODAVAC zadržava pravo da odbije pružanje usluga, ukine nalog ili otkáže porudžbinu ukoliko ustanovi da su prekršeni Uslovi kupovine i korišćenja.

Isporuka se vrši isključivo na području Republike Srbije.

Tomsin doo Šabac (u prethodnom i daljem tekstu: „PRODAVAC“, „PRODAVCA“ ili „PRODAVCU“) zadržava pravo izmene i/ili dopune ovih Uslova i odredaba u bilo kom trenutku. PRODAVAC će pristupiti izmeni ovih Uslova i odredbi samo kada je to nužno i radi njihovog usklađivanja sa propisima Republike Srbije, u slučaju promene internih

operativnih zahteva PRODAVCA, kao i u slučajevima zahteva za poboljšanje pružanja usluga, te u slučaju zahteva za poboljšanje efikasnosti online narudžbina.

Sve izmene ovih Uslova i odredaba biće objavljene putem internet stranice gde će biti objavljen datum stupanja na snagu tih izmena. Sve izmene Uslova i odredaba biće na snazi samo za nove narudžbine primljene posle objavljivanja tih izmena na ovoj internet stranici.

Nakon obavljene registracije na internet stranici, kupci izjavljuju da su pročitali i razumeli uslove kupovine i korišćenja, da su sa njima upoznati i u potpunosti saglasni sa ovde iznesenim Uslovima i odredbama, te da pristaju na korišćenje internet stranica u skladu s njima. Pravo korišćenja internet stranica nije prenosivo na druga fizička ili pravna lica. Registrovani korisnik lično je odgovoran za zaštitu poverljivosti šifara (lozinki), na mestima gde one postoje.

PRODAVAC zadržava pravo da u bilo kom trenutku, ako to smatra potrebnim, ukine, dopuni ili izmeni bilo koji od ovde navedenih Uslova kupovine i korišćenja i/ili Politiku privatnosti. Bilo kakva izmena, dopuna ili ukidanje Uslova i odredaba, tj. Uslova kupovine i korišćenja, stupa na snagu u trenutku njihovog objavljivanja na internet stranici, osim ako ne bude drugačije određeno.

Odricanje od odgovornosti

PRODAVAC maksimalno koristi sve svoje resurse da svi artikli na ovom sajtu budu prikazani sa ispravnim nazivima, specifikacijama, fotografijama i cenama. Ipak, ne možemo garantovati da su sve navedene informacije i fotografije artikala na ovom sajtu u potpunosti tačne. Dostupnost uređaja prikazana na internet stranici može se razlikovati od stanja zaliha u maloprodajnim objektima ili magacinu. Tačno stanje zaliha tj. dostupnost se može utvrditi ili pozivanjem telefona na +381 (0)60 0 501 502 ili proverom kod zaposlenih u bilo kom našem maloprodajnom objektu. Sve cene na ovom sajtu iskazane su u dinarima. PDV je uračunat u cenu.

Prilikom poručivanja robe kupac će biti detaljno informisan o sledećim koracima:

1. Naručivanje

2. Registracija
3. Pregled potvrda i praćene naručene robe
4. Cena i način plaćanja
5. Dostava
6. Jednostrani raskid
7. Reklamacija

1. Naručivanje

Za naručivanje proizvoda iz ponude internet prodavnice potrebno je da se upoznate sa Uslovima korišćenja, obaveštenjima o osnovnim podacima PRODAVCA, upoznavanje sa pravom na jednostrani raskid Ugovora i tekstom obrasca koji se popunjava prilikom jednostranog raskida Ugovora, upoznavanje sa svim pravima i obavezama Kupca.

2. Registracija

Nakon odabira jednog ili više proizvoda se formira korpa, a potom se kupac registruje, ostavljajući svoje podatke, neophodne da se realizuje kupovina.

3. Pregled potvrda i praćenje naručene robe

Pre nego što potvrdite porudžbinu, možete još jednom pogledati sve njene detalje. PRODAVAC će obavestiti kupca o dostupnosti porudžbine i mogućnosti, nakon čega će kupac dobiti mail-om potvrdu porudžbenice na e-mail adresu koju je Kupac naznačio prilikom registracije, čime prihvata ponudu za zaključenje Ugovora. Ugovor se smatra zaključenim kada PRODAVAC obavesti Kupca o statusu porudžbine i vremenu isporuke poručenih artikala. Prilikom dostavljanja robe Kupcu će biti dostavljen i jedan primerak računa, koji istovremeno predstavlja Ugovor o kupoprodaji robe. Ugovor o kupoprodaji se zaključuje na srpskom jeziku.

Ukoliko PRODAVAC nije u mogućnosti da obezbedi poručeni artikal, mail-om će obavestiti kupca da isti više nije raspoloživ, te da je porudžbina otkazana. U tom slučaju Ugovor neće biti zaključen.

Cene proizvoda su jasno istaknute na sajtu PRODAVCA. PRODAVAC zadržava pravo promene cena bez prethodnog obaveštavanja, kao i pravo dodavanja ili povlačenja iz ponude bilo kog artikla u svakom trenutku.

Kupac može da odustane od porudžbine do trenutka kada porudžbina ima status "poslata".

Kupac u tom slučaju ne snosi troškove isporuke za robu za koju nije predviđeno plaćanje troškova dostave, a u suprotnom snosi troškove dostave.

4. Cena i način plaćanja

4.1 Cena

Sve cene proizvoda koje su prikazane na sajtu su u dinarskoj valuti (RSD) sa uračunatim PDV-om.

Proizvodi se naplaćuju po cenama koje važe na dan naručivanja i objavljenim na internet stranicama. Cene, uslovi plaćanja i akcijske ponude važe isključivo u trenutku plaćanja i mogu se promeniti bez prethodne najave. PRODAVAC će nastojati da cene navedene u narudžbini budu tačne, međutim može doći do greške.

U slučaju da se cena proizvoda promeni za vreme obrade narudžbine, ili cena na internet stranicama iz bilo kojeg drugog razloga ne bude odgovarala stvarnoj ceni proizvoda ili usluge, prodavac će omogućiti Kupcu da odustane od kupovine odnosno da potvrdi novu promenjenu cenu.

Cene proizvoda su jasno istaknute na sajtu PRODAVCA. PRODAVAC zadržava pravo promene cena bez prethodnog obaveštavanja, kao i pravo dodavanja ili povlačenja iz ponude bilo kog artikla u svakom trenutku.

4.2 Plaćanje pouzećem

Kod plaćanja pouzećem, kupac porudžbinu plaća prilikom isporuke i moguće je isključivo plaćanje gotovinom. Maksimalni iznos za plaćanje pouzećem je 50.000 RSD. **Ukoliko je**

iznos računa veći od 50.000 RSD, razlika do punog iznosa mora biti uplaćena preko računa avansno, pre nego što se roba isporuči.

4.2 Plaćanje platnim karticama

Svoju narudžbinu možete platiti koristeći Visa, Visa Electron ili MasterCard karticu. Kartica mora biti odobrena od strane banke izdavaoca za online (internet) plaćanje.

Prilikom online naručivanja, odabirom odgovarajućeg načina plaćanja bićete preusmereni na stranicu koja je zaštićena i sigurna za ovakav način plaćanja. Sigurnost podataka prilikom kupovine garantuje procesor platnih kartica OTP banke, pa se tako kompletni proces naplate i obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o Vašoj platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

Unos i provera podataka isključivo se obavljaju između korisnika kartice i OTP banke, a PRODAVAC nema uvid u podatke koji se razmenjuju.

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

5. Dostava robe

PRODAVAC u saradnji sa logističkom kompanijom "AKS" vrši dostavu robe na celoj teritoriji Srbije, a sve u periodu od 5 do 7 radnih dana, počev od momenta potvrde porudžbine. U zavisnosti od kategorije, težine i vrednosti robe, isporuka robe može biti dodatno naplaćena Kupcu.

Za robu iz robne grupe: televizori, klima uređaji, mali kućni aparati, mašine, alati i oprema, **isporuka je besplatna**, a robne grupe: veliki kućni aparati, ugradna tehnika, šporeti, kamini i peći, **Kupac plaća ispruku robe**, i to u zavisnosti od poštanskog broja i težinskog/gabaritnog razreda aparata.

Kupcu će, na računu biti jasno vidljiva cena proizvoda i cena isporuke robe.

Isporuka van teritorije Srbije nije moguća.

Ispоруke robe se ne vrše subotom i nedeljom.

Robu možete i lično preuzeti u prostorijama prodavca, na adresi magacina ili bilo koje prodavnice.

6. Jednostrani raskid Ugovora

Kupovina se obavlja preko prodajne internet stranice www.tomsin.rs PRODAVCA ili telefonskim putem, i u skladu sa Zakonom, smatra se prodajom na daljinu.

Ukoliko se proizvodi kupuju na daljinu i isporučuju na adresu kupca, kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, u roku od 14 (četrnaest) dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova vraćanja robe, koje u ovom slučaju snosi sam kupac. Rok od 14 (četrnaest) dana računa se od trenutka kada roba dospe u posed kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio kupac, a koje nije prevoznik. Kada kupac jednom porudžbenicom naruči više vrsta proizvoda koje se isporučuju zasebno, rok od 14 (četrnaest) dana počinje da teče kada poslednji naručeni artikl dospe u posed kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio kupac, a koje nije prevoznik. Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 (četrnaest) dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u posed kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio kupac, a koje nije prevoznik. Rok iz ovog stava ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Kupac 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) – OBRAZAC ZA ODUSTANAK.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata prodavcu. Kupac može da elektronski popuni obrazac za odustanak od ugovora i da isti pošalje na mail adresu PRODAVCA onlineshop@tomsin.rs PRODAVAC je dužan da kupca obavesti o prijemu obrasca bez odlaganja u pisanoj ili elektronskoj formi.

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

vratiti samo proizvode koji su nekorisćeni, neoštećeni i u originalnoj ambalaži, sa svim dodacima i prpratnom dokumentacijom (garantni list, uputstva, itd.).

Po prijemu proizvoda, utvrdiće se 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 rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, odbiće se vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

PRODAVAC je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da Kupcu bez odlaganja vrati iznos koji je Kupac platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Prodavac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok Kupac ne dostavi dokaz da je poslao robu prodavcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

7. Reklamacija

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) prodavac odgovara za nesaobraznost robe, u roku od 2 (dve) godine, počev od datuma kupovine. U slučaju kada je rok trajanja odnosno važenje garancije koje je navedeno uz svaki proizvod duže od onog predviđenog propisima Republike Srbije, primenjivaće se pravo koje je povoljnije za Kupca, odnosno važenje i trajanje garancije

Garancije ne pokrivaju mehanička oštećenja nastala nepravilnim rukovanjem i ne ograničavaju se na: rezove ili ogrebotine, oštećenja izazvana udarcima, nezgodama. Ove garancije ne važe ako su se proizvodi koristili u vlažnom okruženju (isključujući određene proizvode koji su namenjeni za spoljašnju upotrebu). Ove garancije ne pokrivaju posledična ili slučajna oštećenja.

Kako bi reklamacija, odnosno garancija, bila valjana, nužno je pridržavati se posebnih upustava za upotrebu i održavanje za svaki proizvod

Napominjemo da period saobraznosti artikala koji se smatraju potrošnom robom može biti manja od 24 meseca. Period saobraznosti za takve artikle iznosi 6 (šest) meseci, ukoliko proizvođač nije drugačije propisao.

7.1 Prodavac ne odgovara za nedostatke ako isporučena roba:

1. odgovara opisu koji je dao PRODAVAC i ako ima svojstva robe koju je PRODAVAC pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
2. ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata PRODAVCU ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
3. ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
4. 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 PRODAVCA, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

7.2 Postupak reklamacije

Potrošač izjavljuje reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu saobraznosti, garancije, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka na jedan od sledećih načina:

1. lično u bilo kom od naših maloprodajnih objekata;
2. pozivanjem brojeva: +381 (0)60 0 501 502
3. slanjem e-mail-a na mail: onlineshop@tomsin.rs;

Potrošač je dužan da prilikom izjavljivanja reklamacije priloži račun, kopiju računa ili bilo koji drugi dokaz o kupovini i popuni OBRAZAC ZA REKLAMACIJU. Iako Zakon ne predviđa obavezu da potrošač čuva ambalažu, niti je to uslov za rešavanje reklamacije, niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti, naša preporuka je da ambalažu sačuvate radi obezbeđenja sigurnijeg transporta robe u ovlašćeni servis.

Važna napomena: Obratite pažnju na uslove koje proizvođač propisuje u garantnom listu izdatom za ispravno funkcionisanje stvari u periodu dužem od 2 (dve) godine, jer je

moguće da kao poseban uslov koji kupac mora da poštuje bude navedeno i čuvanje ambalaže.

Nakon što izjavite reklamaciju na jedan od predviđenih načina i dostavite dokaz o kupovini, dobićete pisanu potvrdu ili elektronskim putem će Vam biti potvrđen prijem reklamacije, odnosno saopšten broj pod kojim je vaša reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

Nakon toga PRODAVAC o svom trošku šalje reklamiranu robu u ovlašćeni servis koji je jedini merodavan da proceni da li je roba saobrazna ugovoru ili nije. Ako se reklamacija odnosi za veće uređaje bele tehnike, ovlašćeni servis će da izađe i na teren radi utvrđivanja nesaobraznosti i eventualne popravke. Nakon prijema nalaza od strane ovlašćenog servisa, a u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem ćemo Vam odgovoriti na izjavljenu reklamaciju.

U slučaju da se reklamacija prihvata, ista će biti rešena u periodu od 15 dana od dana podnošenja reklamacije, odnosno u periodu od 30 dana od dana podnošenja reklamacije ukoliko je u pitanju tehnička roba u skladu sa Vašim zahtevom.

Robu koja je pristigla sa servisa, a za koju je reklamacija prihvaćena, PRODAVAC vraća kupcu, bez troškova za kupca. Potrošač je dužan da popravljenu robu preuzme ili omogući njeno dostavljanje najkasnije u roku od 45 dana od trenutka kada je dobio obaveštenje da je roba popravljena i spremna za preuzimanje – isporuku.

Ako se reklamacija ne prihvata (npr. slučajevi fizičkog oštećenja ne spadaju u nesaobraznost), kupac snosi troškove slanja robe na servis i troškove dijagnostike kvara prema cenovniku ovlašćenog servisa.

7.3 Otklanjanje nesaobraznosti posle isteka zakonskog roka

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe (2 godine), potrošač je sam odgovoran za slanje robe na servis. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke. Spisak servisa isporučuje se zajedno sa dokumentacijom koja ide uz robu a pojedini proizvođači daju samo podatke o centralnom ovlašćenom servisu koji kupca dalje preusmerava na njemu najbliži ovlašćeni servis.

PRODAVAC će rado izaći u susret svojim kupcima i pomoći im oko informacija o servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.