

# UGOVOR O PRODAJI NA DALJINU

(dalje: **Ugovor**)

Zaključen dana \_\_\_\_\_ između:

**1. Termokonvoj Plus doo Beograd Zemun** sa sedištem na adresi Episkopa Nikolaja 1, Zemun, MB 20605561, PIB 106456703, koje zastupa direktor Milica Stanojevic, kao Prodavac,

i

2. \_\_\_\_\_, kao Kupac,

U daljem tekstu zajedno **Ugovorne strane**, a pojedinačno **Ugovorna strana**.

## Član 1.

1.1. Ovim Ugovorom o prodaji na daljinu Prodavac prodaje, a Kupac kupuje robu (dalje: **roba**). Kupac se obavezuje da za robu koja je predmet ovog Ugovora isplati iznos Prodavcu shodno specifikaciji iz računa.

1.2. Prodavac je dužan da Kupcu preda robu tako da Kupac postane njen vlasnik, a Kupac je dužan da Prodavcu plati ugovorenu cenu i preuzme robu.

1.3. Prodavac je dužan da Kupcu isporuči robu u roku od 5 radnih dana od dana potvrde porudžbine koja je poslata putem e-prodavnice, s tim da rok svakako ne može biti duži od 30 dana.

1.4. Isporučka robe izvršiće se putem kurirske službe ili sopstvenim prevozom prodavca, a troškove isporuke za kupovinu iznad 5.000,00 rsd snosi Prodavac.

1.5. Isporučka će biti izvršena Kupcu ili licu koje je Kupac ovlastio.

1.6. Kupac je odgovoran za štetu koja nastane propuštanjem da preuzme robu koju mu je poslao Prodavac u skladu sa ovim Ugovorom. Pod štetom se podrazumeva oštećenje na robi, kao i troškovi koje Prodavac ima zbog propuštanja Kupca da preuzme robu, kao što su: troškovi čuvanja, prepakivanja, vraćanja robe i slično.

## Detalji ugovora o prodaji na daljinu

### Član 2.

2.1. Kupac zaključenjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Prodavca upoznat o:

- osnovnim obeležjima robe (proizvoda) koju kupuje, o ceni, načinu plaćanja,
- načinu i roku isporuke i načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza,
- funkcionalnosti robe,
- postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama,
- postojanju zakonske odgovornosti Prodavca zbog nesaobraznosti robe ugovoru
- načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti,
- dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova,
- tehničkog servisa, odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem Prodavac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru, odnosno posle

prestanka proizvodnje i uvoza robe.

2.2. Prodavac će Kupcu predati uputstvo za upotrebu i montažu, kod robe za koju je ona neophodna.

### **Prava Kupca po osnovu nesaobraznosti robe**

#### **Član 3.**

3.1. Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Kupac nakon što obavesti Prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

3.2. Kupac ima pravo da bira da nesaobraznost robe Prodavac otkloni opravkom ili zamenom.

3.3. Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, Kupac ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- Nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku
- Ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako Prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku
- Opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za Kupca zbog prirode robe i njene namene
- Otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za Prodavca.

3.4. Nesrazmerno opterećenje za Prodavca u smislu stava 3. tačka 4. ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjnjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- Vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru
- Značaj saobraznosti u konkretnom slučaju
- Da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za Kupca.

3.5. Kupac ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost Kupca.

3.6. Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je Kupac nabavio, opravka ili zamena robe mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za Kupca i uz njegovu saglasnost.

3.7. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Kupca, on ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem cene ili da izjavi da raskida ugovor, a otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost Kupca.

3.8. Kupac ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Kupac neće zloupotrebljavati svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, biće dužan da Prodavcu naknadu svaku štetu koju mu je time prouzrokovao. Prodavac će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju je Kupac istakao i ako utvrdi da je Kupac i pored nepostojanja neosaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuo ugovor, od Kupca će tražiti naknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

3.9. Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Kupca.

Momenat prelaska rizika sa Prodavca na Kupca je momenat predaje robe Kupcu ili licu koje je Kupac ovlastio za preuzimanje robe u njegovo ime.

3.10. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na Kupca, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

## **Postupak reklamacije**

### **Član 4.**

4.1. Prodavac se obavezuje da će isporučiti robu sa kompletnom dokumentacijom i pripadajućom ambalažom.

4.2. Da bi se ostvarilo pravo na reklamaciju neophodno je, pri predaji robe Prodavcu na servis, uz neispravan artikal priložiti dokumentaciju koja dolazi uz proizvod, original ili kopiju Ugovora o prodaji, račun-otpremnicu ili drugi dokaz kojim se potvrđuje kupovina robe od Prodavca i garantni list (ukoliko se izdaje za predmetni proizvod). Uz to je potrebno navesti detaljan opis kvara kako bi se olakšala provera neispravnosti od strane ovlašćenog lica Prodavca ili ovlašćenih serviseru proizvođača.

4.3. Roba koja se šalje na servis poštom ili paketnom distribucijom mora biti propisno zapakovana u kartonsku ambalažu. Svi proizvodi koji su na ovaj način Prodavcu dostavljeni, a koji nisu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja samog proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane Prodavca, već će biti vraćeni pošiljaocu o njegovom trošku. Prodavac ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda i ambalaže koja nastanu u toku transporta na ili sa adrese Kupca.

4.4. Ukoliko je utvrđeno fizičko i mehaničko oštećenje robe za koju Prodavac ne odgovara, Prodavac u slučaju povraćaja novca, nije dužan da vrati pun iznos kupoprodajne cene, već će mu umanjiti za procenat ili iznos koji odgovara procenjenom procentu ili iznosu umanjjenja vrednosti robe usled oštećenja. Procenu će vršiti ovlašćena lica Prodavca (serviseri).

4.5. Saobraznost ne pokriva nedostatke, oštećenja i kvarove nastale nepravilnim i nestručnim rukovanjem proizvodom. U nepravilno rukovanje su uključeni i propusti poput spajanja uređaja na izvore energije koji nisu propisani uputstvom za rukovanje kao i korišćenje uređaja u nepredviđenim uslovima i prostorima. Pravo na saobraznost kupac gubi i u slučaju neovlašćenog popravljanja proizvoda kao i popravljanjem od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od strane Prodavca ili proizvođača. **Član 5.**

5.1. Kupac može da izjavi reklamaciju radi ostvarivanja svojih prava usled nesaobraznosti robe ugovoru i prava po osnovu garancije, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka, na sledeće načine:

- Usmeno na prodajnim mestima Prodavca
- Telefonom na broj: 019/443-919
- Pisanim putem, na adresu za prijem poste
- Elektronskim putem, na elektronsku (email) adresu Prodavca: [office.termokonvoj@gmail.com](mailto:office.termokonvoj@gmail.com), [office@termokonvoj.com](mailto:office@termokonvoj.com)

uz dostavu računa/otpremnice ili drugog dokaza o kupovini, ugovora ili isprave o ugovoru, popunjenog reklamacionog lista i/ili garantnog lista (ukoliko je izdat).

5.2. Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Prodavca na reklamaciju mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Kupca i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.

5.3. Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Kupca. Stoga će Kupac svoju saglasnost dati u najkraćem mogućem roku od momenta prijema odgovora Prodavca na reklamaciju, kako bi Prodavac mogao da reši reklamaciju u gore spomenutom zakonskom roku. Neblagovremeno davanje saglasnosti Kupca smatraće se jednim od objektivnih razloga zbog kojih Prodavac nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u zakonskom roku.

5.4. Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Kupca i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, koju će Kupac dati u najkraćem mogućem roku. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

5.5. Kupcu će Prodavac dostaviti popravljani proizvod na isti način na koji mu je prvobitno dostavljen reklamirani proizvod.

5.6. Ukoliko dostavljač ne pronađe Kupca na dostavnoj adresi, dostavna služba će kontaktirati Kupca i dogovoriti novi termin dostave.

5.7. Ukoliko nakon toga dostavljanje reklamirane robe bude i dalje onemogućeno krivicom Kupca, odnosno osobe koja je naznačena prilikom unošenja informacija o dostavi, roba će biti vraćena u sedište Prodavca. Nakon isteka perioda od 10 radnih dana Prodavac ne preuzima više nikakvu odgovornost za datu robu i roba može biti predana na recikliranje, odnosno Prodavac je može rashodovati.

## **Član 6.**

6.1. Ukoliko se proizvodi kupuju na daljinu (npr. preko internet sajta Prodavca) i isporučuju na adresu kupca, kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova vraćanja robe, koje u ovom slučaju snosi Kupac. Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Kada Kupac jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu 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 dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu Kupca, odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a koje nije prevoznik. Rok iz ovog stava ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

6.2. 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). Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata Prodavcu u roku iz stava 1. ovog člana. Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Prodavcu. Ako Prodavac omogući Kupcu da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

6.3. Prodavac će u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe predati Kupcu u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa obrazac za odustanak i ispravu o ugovoru.

6.4. Obaveštenje Kupcu iz člana 27. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača (adresi poslovanja Prodavca, adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte Prodavca na koju Kupac može da izjavi reklamaciju i ceni robe) nalazi se u tekstu ovog ugovora.

6.5. Protekom roka iz tačke 6.1. ovog člana, prestaje pravo Kupca na odustanak od ugovora.

6.6. 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 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. Kupac je dužan da vrati robu Prodavcu ili licu ovlašćenom od strane Prodavca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe. Kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili prirodna, karakteristike i funkcionalnost robe. Kupac će proizvod vratiti u neoštećenoj originalnoj ambalaži, sa svom pripadajućom dokumentacijom koja se nalazi u originalnom pakovanju i u istom stanju u kakvom je i isporučen, bez ikakvih mehaničkih ili bilo kakvih drugih oštećenja.

6.7. Kupac nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

- 1) pružanje usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti Potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
- 2) isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
- 3) isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- 4) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je oštećena nakon isporuke;
- 5) isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;

6) ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane trgovca u cilju sprovođenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete trgovac pruži i druge usluge osim onih koje je potrošač konkretno zahtevao ili dostavi drugu robu osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili robu;

## **Član 7.**

7.1. Saobraznost se daje isključivo na ispravnost uređaja, a ne na njegovu funkcionalnost jer se podrazumeva da je Kupac upoznat sa tehničkim karakteristikama proizvoda, pa se saobraznost odnosi na činjenicu da će izabrani proizvod zadovoljiti zahteve kupca u okviru deklariranih tehničkih mogućnosti propisanih od strane proizvođača. Saobraznost se ne odnosi na poslove održavanja proizvoda tj. čišćenje i sl. Od Kupca se očekuje da kupljeni proizvod ne izlaže štetnim dejstvima (duvanski dim, ekstremno prašnjave prostorije, ekstremno hladne ili ekstremno tople prostorije i sl.). Sve eventualne nepravilnosti prouzrokovane ovakvim tretmanom robe će se otklanjati isključivo na teret Kupca po važećem cenovniku servisnih usluga.

7.2. Pravo na saobraznost nije moguće ostvariti ukoliko je do oštećenja ili kvara robe došlo usled transporta nakon isporuke, usled nepravilne montaže, usled nepravilnog održavanja, usled neispravnih električnih instalacija, nestabilnog napona ili usled strujnog udara ili udara groma, usled više sile (poplava, zemljotres, požar i sl.), usled nepravilnog korišćenja, usled nepridržavanja proizvođačkog uputstva i preporuka o upotrebi proizvoda, usled korišćenja neodgovarajućeg potrošnog materijala koji nije kupljen uz proizvod, usled bilo kakvog mehaničkog oštećenja proizvoda koje je nastalo krivicom Kupca ili trećeg lica za koje Prodavac ne odgovara, usled neovlašćenog popravljanja proizvoda od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od Prodavca ili proizvođača, ukoliko je proizvod vraćen bez računa ili drugog dokaza da je kupljen kod Prodavca.

7.3. Kupac je dužan da prilikom preuzimanja kupljenog proizvoda ustanovi kompletnost i fizičku neoštećenost proizvoda koje preuzima. Naknadne reklamacije koje se odnose na kompletnost i fizičku neoštećenost neće biti prihvaćene.

7.4. Kupac će sačuvati originalnu ambalažu kupljenog proizvoda i koristiti je pri svakom internom i eksternom transportu.

## **Član 8.**

Ugovor je zaključen posredstvom sredstava komunikacije, i to putem online trgovine/emailom u jednom originalnom primerku na osnovu koga je napravljeno 2 (dve) kopije, od kojih jedna za Kupca, a druga za Prodavca.

---

**Kupac**

---

**Prodavac**