

OPŠTI USLOVI KUPOVINE

Poštovani kupci, registrovanjem na Internet prodavnici WAGEN INTERNATIONAL DOO, prihvatate Uslove korišćenja koji su navedeni u daljem tekstu. Molimo Vas da ih pažljivo pročitate i upoznate se pravilima koja primenjujemo. Zadržavamo pravo da bez prethodnog obaveštavanja vršimo izmene i dopune ovih Uslova korišćenja.

1.POLITIKA ZAŠTITE PRIVATNOSTI

1.1. Izjava o zaštiti privatnosti

U ime Internet prodavnice WAGEN INTERNATIONAL DOO, ističemo da smo posvećeni poštovanju najviših evropskih i svetskih standarda zaštite privatnosti. Obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni naše internet prodavnice odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

1.2. Vrste podataka o ličnosti koje prikupljamo

Internet prodavnica WAGEN INTERNATIONAL DOO prikuplja sledeće podatke o ličnosti: e-mail adresa, Ime i prezime, Broj telefona, Adresa stanovanja, IP adresa.

Pored navedenog, možemo da prikupljamo informacije o klikovima na našim stranicama koje su vam prikazane a sve u cilju koncipiranja specijalnih ponuda na osnovu Vaših preferenci, kako bi omogućili Vaše maksimalno zadovoljstvo. Kupcima savetujemo da brinu o svojoj pristupnoj lozinki za korisnički račun. Savetujemo da prilikom odabira kombinacije znakova za lozinku svakako kombinujete velika i mala slova kao i brojeve, i da svakako upotrebite **lozinku od bar šest znakova**. Savetujemo da lozinku periodično promenite (bar jednom na godišnjem nivou).

Ne prikupljamo podatke o deci. Ako ustanovimo da su takvi podaci preneseni nama bez pristanka roditelja ili staratelja dece mlađe od 16 godina, uklonićemo ih bez odlaganja. Maloletnici mlađi od 16 godina ne smeju da koriste našu internet stranicu.

1.3. Svrha obrade i pravni osnov

Internet prodavnica WAGEN INTERNATIONAL DOO, koristi vaše podatke za sledeće svrhe:

Kreiranje korisničkih naloga

Pružanje osnovnih usluga

Obrada transakcija

Korisnička podrška

Komunikacija sa korisnicima

Ponude novih proizvoda i usluga

Pravni osnov za obradu podatka o ličnosti je pristanak, koji možete povući u svakom trenutku.

Kupac unosom svojih podataka o ličnosti i potvrdom (klikom) o prihvatanju Opštih uslova poslovanja i ove Izjave o privatnosti sklapa ugovorni odnos koji je osnova za kupovinu proizvoda i usluga po izboru kupca na našoj Internet stranici, a koji je sadržan u Opštim uslovima poslovanja pa je stoga obrada tih ličnih podataka zakonita jer se preduzimaju radnje na zahtev Kupca radi realizacije kupovine proizvoda po porudžbini Kupca, kao i sklopljenog ugovora kojem je kupac kao stranka. Korisnik koji se prijavljuje za primanje obaveštenja o proizvodima i akcijama unosom svojih podataka na našoj Internet stranici, i potvrdom ispravnosti mail adrese, daje dozvolu za obradu svojih ličnih podataka. Dozvolu Korisnik može povući u svakom trenutku obaveštenjem na mail adresu info@wint.rs.

1.4. Korisnici podataka

Pristup vašim podacima imaju:

- Organi i zaposleni u kompaniji WAGEN INTERNATIONAL DOO;
- IT kompanija s kojom WAGEN INTERNATIONAL DOO ima potpisan važeći Ugovor o pružanju usluga tehničke podrške;
- Kompanija za slanje pošte i internet pošte i isporuku paketa;
- Ovlašćeni servisi za servisiranje robe u garantnom roku, a u svrhu popravke, pregleda ili servisiranja;

Lica preko kojih se vrši isporuka robe kupljene preko našeg sajta, mogu od Kupca zatražiti na uvid njegovu ličnu kartu u trenutku isporuke paketa prilikom ličnog preuzimanja robe, a sve u svrhu realizacije usluge isporuke paketa i evidencije o tome ko je preuzeo paket. Ako Kupac odbije da da ove podatke, paket mu neće biti uručen.

1.5. Zaštita podataka

Vaše podatke štitimo korišćenjem sledećih mera zaštite:

Vaše podatke čuvamo tokom vremenskog perioda od 10 godina. Na ovaj rok nas obavezuje Zakon o porezu na dodatu vrednost, koji za sve PDV obveznike predviđa obavezu čuvanja podataka u vezi nastalih poslovnih promena (računi, privremene i konačne situacije, knjižna odobrenja, knjižna zaduženja, NI obrasci (reklamacijski zapisnici) i sl.).

Naša internet prodavnica, čuva podatke o ličnosti registrovanih Kupaca Internet stranice eshop.wint.rs u periodu dok se ostvari svrha obrade, a to je razdoblje do trenutka do kada je aktivna registracija i šest meseci nakon prestanka registracije Kupca, ukoliko kupac nije imao niti jednu registrovanu porudžbinu.

Ne vršimo transfer podataka o ličnosti van teritorije Republike Srbije.

1.6. Prava građana

Imate sledeća prava u vezi sa obradom vaših podataka o ličnosti:

- Pravo da Vam se izda potvrda da li obrađujemo vaše podatke o ličnosti;
- Pravo na pristup vašim podacima o ličnosti;
- Pravo da tražite ispravku vaših podataka o ličnosti;
- Pravo da tražite brisanje vaših podataka o ličnosti;
- Pravo da tražite prekid obrade vaših podataka o ličnosti;
- Pravo da odbijete da se vaši podaci o ličnosti obrađuju;
- Pravo na prenos podataka o ličnosti kod drugog pružaoca usluge;

Prava možete ostvariti kontaktiranjem WAGEN INTERNATIONAL DOO na sledeće načine: Adresa : WAGEN INTERNATIONAL DOO, ulica Omladinskih brigade br 102, Email : info@wint.rs Telefon : +381 11 228 43 63

1.7. Sigurnosne mere zaštite ličnih podataka

Prikupljeni podaci su u elektronskom obliku i **zaštićeni SSL certifikatom koji vrši enkripciju podataka** i tako osigurava da se komunikacija između računara Kupca odnosno Korisnika i WAGEN INTERNATIONAL DOO odvija sigurnim protokolom.

Zaštitu podataka uzimamo ozbiljno i preduzimamo razne mere opreza kako bi lični podaci bili zaštićeni. Nažalost, niti jedan prenos podataka preko Interneta, ili bilo koje bežične mreže ne može biti 100% siguran. Kao posledica toga, iako sprovodimo razumne zaštitne mere za zaštitu podataka ne možemo da garantujemo zaštitu bilo koje informacije prenesene na ili sa naše Internet stranice, i nismo odgovorni za radnje bilo koje treće strane koja takve informacije primi.

1.8. Nadležni organ

Nadležni organ za zaštitu podataka o ličnosti je Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti Republike Srbije. Organu se možete obratiti na adresi Bulevar kralja Aleksandra 15, 11000 Beograd, Republika Srbija, mejlom na office@poverenik.rs ili telefonom na +381 11 3408 900.

2. INTELEKTUALNA SVOJINA

Sadržaj prikazan na ovom sajtu kao što su stranice, dizajnerski elementi, tekstovi, fotografije, logotipi, audio zapisi i softver su naše vlasništvo ili vlasništvo naših dobavljača i ne mogu se koristiti bez naše prethodne saglasnosti. Ukoliko za sadržaj koji se nalazi na našem sajtu smatrate da je vaš i da je zloupotrebljen, molimo vas da nas kontaktirate u cilju utvrđivanja intelektualne svojine. Sve informacije

dostupne na internet stranama isključivo su informativnog karaktera, ne smeju se koristiti u komercijalne svrhe niti distribuirati trećim licima.

3. KOMENTARI, KOMUNIKACIJA I OSTALI SADRŽAJI KOJE OSTAVLJAJU POSETIOCI

Posetioци mogu slobodno komentarisati proizvode i slati email poruke. Zadržavamo pravo da ne objavimo komentare koji su zlonamerni, sadrže nepristojne izjave, šire mržnju i diskriminaciju i na bilo koji način ugrožavaju prava drugih. Takvi komentari će biti uklonjeni bez prethodnog obaveštenja. Lažno predstavljanje i registracija sa tuđom email adresom nije dozvoljeno i Protiv takvih aktivnosti ćemo pokrenuti odgovarajući zakonski postupak.

4. VIŠE O PRODAJI

4.1. Opisi i slike proizvoda

Trudimo se da sve proizvode opišemo što je tačnije moguće, kao i da stavimo što verodostojnije fotografije artikala, međutim, ne možemo garantovati da su svi navedeni podaci u vezi proizvoda 100% tačni, kompletni, pouzdani i bez grešaka. Ako proizvod koji ste kupili odstupa od podataka koji su navedeni na sajtu možete ga vratiti u nekorišćenom stanju sa kompletnom dokumentacijom koju ste uz njega dobili, a mi ćemo vam vratiti novac ili zameniti za drugi odgovarajući artikal.

4.2. Radno vreme

Naša online **prodavnica radi od 00-24h, 7 dana u nedelji**. U slučaju tehničkih problema ili tokom zahvata redovnog održavanja sajt može biti kraći vremenski period nedostupan o čemu ćete biti obavešteni.

4.3. Uslovi kupovine na internet prodavnici

Naša internet prodavnica, posluje u skladu sa Zakonom o elektronskoj trgovini ("Službeni glasnik RS" br.41/2009, 95/2013 I 52/2019) i svim ostalim važećim zakonima i propisima u Republici Srbiji.

Zadržavamo pravo da možemo u svako vreme, bez prethodne najave, promeniti podatke prikazane na bilo kojoj stranici sajta.

4.4. Kako poručiti artikle iz našeg prodajnog asortimana?

Ako Vam je lakše poručiti telefonom, pozovite naš dežurni broj +381 11 228 43 63, i dajte sve potrebne podatke našem operateru.

Uz proizvod dobijate račun i garanciju, ukoliko artikal podleže garanciji.

4.5. Plaćanje

Mogući načini plaćanja robe naručene preko našeg on-line shopa:

- a) bezgotovinsko – avansno (uplata na osnovu profakture);
- b) bezgotovinsko - na odloženo (plaćanje za kupce kojima je na osnovu boniteta odobreno odloženo plaćanje);
- c) gotovinsko – putem platnih kartica;
- d) gotovinsko “na otkup” (roba se plaća u gotovom, prilikom isporuke na adresu kupca);
- e) gotovinsko - na licu mesta u datoj filijali (ako kupac odabere opciju ličnog preuzimanja u nekoj od filijala).

Plaćanje vršite popunjavanjem uplatnice u pošti ili banci, ili putem Vašeg e-banking naloga. Svi detalji u vezi sa plaćanjem biće Vam automatski poslani na email.

5. REKLAMACIJE

Naša kompanija je posebno posvećena zaštiti prava svojih kupaca. Iz navedenih razloga, ustanovljeni sistem reklamacija je jednostavan, transparentan i efikasan.

5.1. Upustva za ostvarivanje prava u postupku reklamacije:

- svako oštećenje pri transportu, nedostajanje nekih delova i eventualnu neispravnost nekog proizvoda kupac je dužan da prijavi u roku od 24h od prijema robe. Kupac je dužan da primljenu robu proveri po prijemu i ako je došlo do neke greške, mi ćemo se potruditi da je u najkraćem roku ispravimo. Ukoliko na njemu ima vidnih oštećenja u obliku pocepanih delova ili nagnječenja, pošiljku ne bi trebalo da preuzmete;
- Veoma je važno da sva oštećenja u transportu, vidljiva na pakovanju proizvoda odmah prijavite kuriru koji vam isporuči robu. Svako oštećenje pri transportu, nedostajanje nekih delova i eventualnu neispravnost nekog proizvoda kupac je dužan da prijavi u roku od 24h od prijema robe;
- Ukoliko prilikom prijema robe, uočite oštećenje pakovanja, nemojte potpisati prijem pošiljke sve dok pregledom same robe ne utvrdite da li je oštećenje pakovanja dovelo i do oštećenja samog proizvoda ili gubitka delova;

Ukoliko prilikom pregleda stanja robe utvrdite da je roba neoštećena, i da se u pakovanju nalaze svi delovi, potpišite prijem robe. U suprotnom, odbijte prijem pošiljke i kontaktirajte nas na tel: +381 11 228 43 63, ili putem maila: info@wint.rs, radi utvrđivanja daljih koraka, i isporuke neoštećenog i kompletnog proizvoda.

- Ako ste primili pošiljku, a naknadno utvrdite da je u transport došlo do njenog oštećenja, ili da ste dobili proizvod koji nije naručen sa vaše strane, ili da ste dobili proizvod kome je istekao rok trajanja, ili da ste dobili proizvod koji je oštećen ili ne radi, ili da ste dobili proizvod koji podleže

garanciji a da niste dobili garantni list, obavezno sačuvajte originalnu ambalažu, fotografišite je i pošaljite na email: reklamacije@wint.rs;

- Ako tokom instalacije ili prvog puštanja u rad, ili ugradnje utvrdite da je proizvod neispravan, potrebno je da nas odmah obavestite tako sto cete nas kontaktirati telefonom ili nam poslati mail sa opisom problema i vasim kontaktom;

5.2. Neispravna roba i prava u garantnom roku

Za ostvarivanje prava iz garancije na kupljenu robu, a pod uslovima i toku trajanja garantnog roka, možete nam se obratiti putem maila: info@wint.rs, ili na telefon: +381 11 228 43 63 i dobićete konkretna uputstva kako da ostvarite prava iz garancije.

5.3. Zamena, veličine, boje, itd.

Ukoliko se radi o odevnim predmetima, moguća je zamena za veći / manji broj, ili za drugu boju. Postupak je sledeći:

- Pošaljite nam proizvode nazad
- Doplatite poštarinu za ponovno slanje - kontaktirajte nas za uputstvo za uplatu
- Kada primimo vraćeni artikal i vašu doplatu za poštarinu, šaljemo vam zamenjeni artikal

Ukoliko niste zadovoljni nekim artiklom (iako se ne radi o kvaru), a spadate u krug potrošača kako je to određeno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, možete ga zameniti pod sledećim uslovima:

- da nije prošlo više od 14 dana od kako smo vam ga poslali
- da nam ga vratite nekorišćenog, u originalnom stanju, u originalnoj ambalaži, sa svom prpratnom dokumentacijom.
- potrebno je da doplatite razliku u ceni (ukoliko je ima) i poštarinu za ponovno slanje- kontaktirajte nas za uputstvo za uplatu.

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014 i 6/2016 - dr. zakon, 44/2018)

Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora

Član 34

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove. Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da

izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac.

Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.

Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora.

Član 35

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.

Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.

Potrošač 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 priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 30. stav 4. ili članom 31. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.

Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.

Potrošač ne snosi troškove za:

1) pruženu uslugu ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni na prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili potpuno ili delimično snabdevanje toplotnom energijom tokom roka za odustanak kada:

(1) trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 27. stav 1. tač. 4) i 5) ovog zakona; ili

(2) potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 30. stav 4. ili članom 31. stav 8. ovog zakona;

2) isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada:

(1) potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana;

(2) potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili

(3) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 30. stav 2. ili članom 31. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi odgovornost kao posledicu ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.