

## USLOVI KUPOVINE

NA SAJTU VOLIMSSVOJDOM.RS

### NARUČIVANJE

U KORPU - pravilnije narudžbenice na standardan način preko sajta koristeći dugme "Dodaj u korpu". Ovaj vid formiranja porudžbenice možete vršiti bilo kada, odnosno 0-24 časa.

TELEFONSKIM POZIVOM OPERATERA - pozovite broj 011/408-21-74 ili 064/82-969-85 (radnim danima 08-16 časova) Poželjno je da dostavite i e-mail adresu na koju ćete, nakon izdiktirane porudžbenice operateru, dobiti povratnu informaciju u kojoj će biti navedeni svi detalji vaše porudžbine.

SLANJEM SMS/VIBER PORUKE - pošaljite poruku na broj 064/82-969-85 u kojoj ćete navesti: tačnu šifru artikla koji želite da poručite, ime i prezime, adresu isporuke i broj telefona. Potvrdu o formiranju porudžbenice dobićete SMS-om na broj koji ste ostavili kao kontakt telefon u trenutku kada operater formira Vašu porudžbenicu u sistemu.

### OZNAKE

BESPLATNA DOSTAVA - zeleni znak za artikle za koje ne plaćate troškova dostave već samo cenu artikla.

AKCIJA – artikli na sniženju označeni crvenom oznakom sa datumom trajanja akcije

RASPRODATO - artikal sa ovim narandžastim znakom preko slike označava da željeni artikl trenutno nemamo na stanju.

POKLON - uz proizvod na kome se nalazi znak plave boje nudimo i poklon prikazan na pratećoj slici.

NAJ CENA - žuti znak za artikle sa najboljom ponudom.

### OPISI PROIZVODA

VolimSvojDom će pokušati da sve artikle iz ponude opiše na najtačniji način. VolimSvojDom ipak ne garantuje da su svi navedeni podaci u vezi proizvoda u potpunosti tačni i bez grešaka. Ukoliko kupljeni proizvod ne odgovara opisu proizvoda možete ga vratiti i mi ćemo vam vratiti novac ili zameniti za neki drugi iste ili slične vrednosti uz doplatu ili povrat razlike ukoliko je potrebno. Troškove prevoza ukoliko je naš propust ili greška u opisu snosimo mi.

### CENE

Sve navedene cene na sajtu su sa izraženim PDVom. Ukoliko kupac poruči robu, a u međuvremenu se promeni cena tog proizvoda VolimSvojDom će prihvatiti cenu koja je bila u vremenu kreiranja porudžbenice.

### NAČIN PLAĆANJA

Način plaćanja se vrši na neki od tri načina:

POUZEĆEM – odnosno gotovinu dajete kuriru pri preuzimanju paketa

UPLATA NA RAČUN – ovo je najpogodniji način plaćanja za pravna lica, po dobijanju predračuna od nas.

INTERNET KARTICAMA – Možete direktno platiti nekom od platnih kartica na sajtu, pri čemu kada stigne paket ne plaćate ništa.

## **DOSTAVA**

Troškovi dostave su jasno izraženi kod svakog artikla pojedinačno uz cenu samog artikla. Imamo dve vrste dostave: *besplatnu* i *doplatu* na ukupan iznos porudžbine.

Ukoliko poručite više artikala (bez obzira na broj) ne plaćate za svaki artikl dostavu, već se naplaćuje jedan iznos za celu porudžbenicu. Odnosno, plaćate dostavu za artikl koji ima najveći iznos dostave. Na primer, ukoliko poručite bazen čija dostava je na primer 2000 RSD i uz njega poručite set tanjira za koji je dostava na primer 250 RSD, plaćate dostavu samo 2000 RSD. Takođe, ukoliko poručite baštensku garnituru čija je cena dostave 1500 RSD i jelku čija je dostava besplatna, ukupnu dostavu plaćate 1500 RSD.

Pošiljke se šalju Bex ili D-express kurirskom službom na celoj teritoriji Srbije. Rok za slanje je 3-5 radnih dana, dok isporuka zavisi samo od kurirske službe.

## **REKLAMACIJE**

Svako oštećenje, nedostajanje delova i eventualnu neispravnost nekog proizvoda koji je kupljen od VolimSvojDom.rs, odnosno Lemon planet d.o.o, koji kupac primeti po primanju robe **OBAVEZAN** je da prijavi u roku od 24h OD PRIJEMA ROBE praćeno fotografijama oštećenja proizvoda putem elektronske pošte (e-mail): [reklamacije.volimsvojd.com](mailto:reklamacije.volimsvojd.com) čime mi kao prodavac (Lemon planet d.o.o. ) pokrećemo proces reklamacije. Reklamacijom se može smatrati i primedba zbog pogrešno obraćunate cene i drugih nesaobraznosti.

Reklamaciju možete izjaviti putem elektronske pošte (e-mail): [reklamacije.volimsvojd.com](mailto:reklamacije.volimsvojd.com) ili na telefon za reklamacije: 011/404-3690 ili pisanim putem na adresu firme: Lemon planet d.o.o, Ugrinovački put 26. deo broj 4, Beograd.

Prodavac (Lemon planet d.o.o. ) upisuje reklamaciju u knjigu evidencija o primljenim reklamacijama i izdaje potvrdu da je roba reklamirana. Na potvrdi je naveden broj pod kojim je zavedena reklamacija i potvrda se šalje elektronskom poštom (e-mail) ili u pisanoj formi, ako to kupac izričito zahteva, i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije kupca.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukorićene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio kupac, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Prodavac (Lemon planet d.o.o. ) je dužan da prihvaćenu reklamaciju reši, odnosno pruži predlog rešenja u zakonski predviđenom roku 15 dana od dana podnošenja reklamacije. Izuzetak su nameštaj i tehnička roba gde je rok za rešavanje reklamacije 30 dana. U slučaju opravdane reklamacije, u prvih šest meseci od dana kupovine, kupac ima pravo da mu prodavac Lemon planet d.o.o. popravi prodati artikl, zameni isti ili vrati novac u punom iznosu. Ukoliko kupac ne prati uputstva o održavanju

kupljenog artikla, odnosno nepravilno održava artikl ili se ne odnosi prema njemu korektno, odnosno nepravilno ga koristi, artikl ne podleže garanciji.

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, što je u obavezi da evidentira u knjizi reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Ukoliko je reklamacija usvojena i odobrena, troškove transporta spornog artikla do magacina prodavca snosi sam prodavac.

Sve informacije o pravima pri reklamaciji su preuzete iz Zakona o zaštiti potrošača i oslanjaju se na član 52, član 54, član 56 i član 81.

## **POVRAĆAJ SREDSTAVA**

Povraćaj sredstava vršimo po primanju vraćenje robe u naš magacin.

POVRAĆAJ SREDSTVA U SLUČAJU PLAĆANJA KARTICOM - U slučaju vraćanja robe, ili ukoliko poručenu i plaćenu robu nemamo na stanju, i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, VolimSvojDom.rs (Lemon planet d.o.o.) je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

POVRAĆAJ SREDSTVA U SLUČAJU PLAĆANJA POUZEĆEM - U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od kurira BEX ili D-Express, bez obzira na razlog vraćanja, VolimSvojDom.rs (Lemon planet d.o.o.) je u obavezi da povraćaj vrši isključivo putem računa u banci, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika bankovnog računa kupca. Broj bankovnog računa kupca, sam kupac šalje na mejl: [reklamacije.volimsvojdom@gmail.com](mailto:reklamacije.volimsvojdom@gmail.com) ili po dogovoru porukom na broj telefona: 064/82-969-78

POVRAĆAJ SREDSTVA U SLUČAJU PLAĆANJA VIRMANOM (NA RAČUN FIRME) - U slučaju vraćanja robe, ili ukoliko poručenu i plaćenu robu nemamo na stanju, i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio putem virmana, bez obzira na razlog vraćanja, VolimSvojDom.rs (Lemon planet d.o.o.) je u obavezi da povraćaj vrši isključivo putem računa u banci, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika bankovnog računa kupca.

## **ODUSTANAK OD UGOVORA NA DALJINU**

Kupac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga. Ukoliko kupac odustane od artikla iz bilo kojih razloga, a artikl po svemu odgovara opisu na sajtu i u ispravnom i neoštećenom je stanju, sam kupac snosi troškove transporta do adrese prodavca (Lemon planet d.o.o.) i brine o pravilnom pakovanju pošiljke kako se ne bi oštetila u transportu ka prodavcu. 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 priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu kupca, odnosno trećeg lica koje je kupac odredio a nije prevoznik.

Zbog roka 14 dana, kupac je dužan da brine da se kupljeni artikl ne ošteti dok je u njegovom vlasništvu.

Na sajtu volimsvojd.com.rs (koja je vlasništvo Lemon planet d.o.o) nalazi se obrazac koji kupac popunjava i šalje putem elektronske pošte (e-mail): [servis.volimsvojd.com@gmail.com](mailto:servis.volimsvojd.com@gmail.com) ili pošte na adresu Lemon planet d.o.o, Ugrinovački put 26. Deo broj 4, Beograd.

Formular za odustanak od ugovora na daljinu možete preuzeti [ovde](#).

Lemon planet d.o.o. vrši povraćaj novca kada dobije robu koja se vraća. Za više informacija o načinu povraćaja novca pogledajte odeljak **Povraćaj sredstava**.

Sve informacije o pravima pri odustajanju od ugovora na daljinu su preuzete iz Zakona o zaštiti potrošača i oslanjaju se na član 27, član 28, član 29, član 30, član 31, član 34 i član 35.

## OŠTEĆENJA U TRANSPORTU

Veoma je bitno da sva oštećenja u transportu, koja su vidljiva na pakovanju proizvoda odmah fotografišete, prijavite kuriru koji Vam isporučuje robu i odbijete pošiljku. Potom prijavite sve našem operateru na broj telefona: 011/408-2174, a fotografije oštećenja pošaljete putem elektronske pošte (e-mail): [reklamacije.volimsvojd.com@gmail.com](mailto:reklamacije.volimsvojd.com@gmail.com). Pošiljka će nam biti vraćena, a mi ćemo pokrenuti postupak reklamacije kako biste dobili nov, ispravan i neoštećen proizvod.

Svako oštećenje prilikom transporta, nedostajanje delova i eventualnu neispravnost nekog proizvoda koji kupac primeti po primanju robe, obavezan je da prijavi u roku od 24č od prijema robe praćeno fotografijama oštećenja proizvoda putem elektronske pošte (e-mail): [reklamacije.volimsvojd.com@gmail.com](mailto:reklamacije.volimsvojd.com@gmail.com) čime pokrećemo proces reklamacije.

## SAOBRAZNOST

Lemon planet d.o.o, koji je vlasnik sajta volimsvojd.com.rs, je dužan da isporući robu koja je saobrazna ugovoru.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- 1) ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaću kao uzorak ili model;
- 2) ako ima svojstva potrebna za naroćitu upotrebu za koju je potrošać nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zakljućenja ugovora;
- 3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 4) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobićajeno kod robe iste vrste i što potrošać mođe osnovano da oćekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođaća ili njihovih predstavnika, naroćito ako je obećanje ućinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Sve informacije su preuzete iz Zakona o zaštiti potrošaća i oslanjaju se na član 13

## OTKLANJANJE NESAOBRAZNOSTI POSLE ISTEKA ZAKONSKOG ROKA

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

Sve informacije su preuzete iz Zakona o zaštiti potrošaća i oslanjaju se na član 13

## **ODGOVORNOST ZBOG NESAOBRAZNOSTI ROBE**

Lemon planet d.o.o, koji je vlasnik sajta volimsvojdom.rs , je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Lemon Planet d.o.o. je odgovoran za nesaobraznost robe u ugovoru koja se pojavi u roku do 2 godine od dana prelaska rizika na kupca. Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 meseci od dana prelaska rizika na potrošača, može se pretpostaviti da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika na kupca.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškovi rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi Lemon planet d.o.o

Sve informacije su preuzete iz Zakona o zaštiti potrošača i oslanjaju se na član 13 i član 53.

## **ZAŠTITA POVERLJIVIH PODATAKA O TRANSAKCIJI**

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. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

## **INFORMACIJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI**

Lemon planet d.o.o., sajt "Volim svoj dom" (u daljem tekstu VSD), Ugrinovački put 26. deo broj 4, 11283 Zemun, PIB: 105030773, u toku obavljanja svoje delatnosti, prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti poštujući sve relevantne zakone i propise.

### **Privatnost podataka**

Zaštita privatnosti ličnih podataka korisnika veb-sajta VSD je od najvećeg značaja za nas. Sve aktivnosti na internetu koje su povezane sa VSD usklađene su sa propisima Republike Srbije i zakonom o zaštiti potrošača, a takođe prate i GDPR pravila.

Za uspešno obrađivanje porudžbenice potrebni su nam Vaši lični podaci poput imena i prezimena, tačne adrese i kontakt telefona, u nekim slučajevima i e-mail radi lakšeg sporazumevanja oko detalja porudžbenice. Svi podaci se prikupljaju uz Vašu dozvolu pri kreiranju porudžbenice ili prijavi na newsletter.

Za isporuke newslettera VSD može da koristi tehničke usluge spoljnjih poslovnih partnera. U navedenom slučaju VSD istima daje na obradu isključivo adresu elektronske pošte koju je korisnik prijavio za dobijanje newsletter-a. Odabrani poslovni partner istu koristi samo i jedino za isporuke naših newsletter-a, u vremenskom periodu dok je korisnik na njega prijavljen, pa je u druge svrhe ne sme koristiti.

Prihvatanjem Uslova kupovine dajete pristanak odnosno saglasnost da VSD i njeni poslovni partneri sakupljaju i obrađuju, odnosno međusobno prosleđuju i razmenjuju podatke navedene u porudžbenici u svrhu realizovanja porudžbenice, kao i podatke o porudžbinama u svrhu brige o kupcima, marketingu, rešavanja reklamacija, kao i praćenja potreba potrošača, kako bi VSD ocenila da li ste zadovoljni kvalitetom pruženih usluga i proizvoda. Takođe da Vam šaljemo vesti o ponudama, popustima ili drugim komercijalnim informacijama vezani za VSD proizvode. Sve posredovane informacije su sigurne, nećemo ih ni pod kojim uslovima zloupotrebiti niti prodavati na tržištu, što Vam osigurava potpuno sigurno i bezbedno poslovanje i saradnju sa VSD. Svi zaposleni u VSD (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

Za zaštitu ličnih podataka odgovoran je i sam korisnik, odnosno način na koji se sam brine o bezbednosti svog korisničkog imena i lozinke.

## **Automatski zabeležene informacije (one koje nisu lični podaci)**

Kada pristupite sajtu VSD, opšte informacije, koje se ne smatraju ličnim (vrsta internet pretraživača, broj poseta, prosečno vreme koje trošite na sajtu, stranice koje otvarate) se automatski beleže (taj proces nema veze sa registracijom na sajtu). Ove informacije se upotrebljavaju kako bismo održavali sajt, poboljšali njegov izgled, sadržaj i funkcionalnost. Podaci se ne razmatraju detaljno, niti ustupaju trećim licima.

VSD sajt koristi "cookies" odnosno kolačić što je tekstualna datoteka koja je smeštena na Vaš hard disk od strane web servera. Oni ne mogu biti korišćeni da pokrenu program ili da isporuče virus. Jedina svrha kolačića je da posetiocima olakša i poboljša pristup VSD veb stranicama. Informacije koje prikupljamo kolačićima koriste se za pamćenje podešavanja i korisničkih aktivnosti na veb stranicama kao što su pregledanje artikala, kretanje po stranicama, stavljanje proizvoda u korpu, zanimljivi artikli ili artikli za poređenje i tako dalje.

Kolačiće korisnik može u svakom trenutku obrisati ili blokirati u postavkama svog internet pretraživača. Ako korisnik sa blokiranim kolačićima pristupi VSD veb stranicama određene funkcionalnosti na stranici neće biti moguće.

VSD koristi usluge za analizu poseta i praćenja navika kupaca na stranicama VSD kao npr. Google Analytics. Pružalac usluga može da upotrebom kolačića prati korisnikove posete našim i drugim internet sedištima i na osnovu toga da korisniku prikaže VSD plaćene oglase ili oglase drugih korisnika usluge. Prikaz oglasa korisnik može zaustaviti na stranici pružaoca usluga zaduženih za prikaz oglasa.

## **Čuvanje podataka o ličnosti**

Vremenski period čuvanja podataka o ličnosti korisnika zavisi od svrhe zbog koje ih obrađujemo. Podaci vezani za članstvo u VSD klubu kao i povezani podaci, čuvaju se trajno odnosno do prestanka članstva u VSD klubu. Podaci prikupljeni samo zbog pružanja prodajnih transakcija, čuvaju se još 24 meseci od datuma poslednje transakcije u kojoj su korišćeni (na primer transakcija isporuke, dostave, reklamacije i sl.). Podaci prikupljeni zbog obrade bazirane na zakonskoj osnovi, čuvaju se u skladu sa vremenskim ograničenjima odredbi predmetnog zakona (na primer Zakon o računovodstvu i sl.)

## **Kontakt**

Za sva pitanja o načinu korišćenja podataka o ličnosti možete nas kontaktirati telefonom, e-mailom ili poštom:

- pozivom kontakt centra na 011/408-2174
- slanjem elektronske pošte na [servis.volimsvojd.com](mailto:servis.volimsvojd.com)
- pisanim putem na adresu: Lemon Planet d.o.o, Ugrinovački put 26. deo broj 4, 11283 Zemun, Srbija

U radno vreme kontakt centra od ponedeljka do subote 08-16 časova.

**Prihvatanjem Uslova potvrđujete da ste upoznati sa pravom da u svakom trenutku možete u celini povući ovu izjavu o saglasnosti.**