

# Dostava robe i načini plaćanja

## Dostava i vraćanje robe

Dostava se vrši svakog radnog dana između 8 i 16h i podrazumeva dostavu do kućnih vrata ukoliko to uslovi dozvoljavaju. Ceo proces dostavljanja robe je transparentan: dobićeš informaciju kada je plaćanje uspešno završeno i kada paket krene ka tebi, uz kod za praćenje pošiljke.

Očekivano vreme dostave je između dva i četiri dana.

Pojednostavili smo i vraćanje robe. Reklamaciju možeš poslati preko stranice Porudžbine i reklamacije ili putem kontakt forme na stranici Korisnička podrška. Na raspolaganju ti je i poziv na 0658014404.

Čak i ako samo želiš da vratiš proizvod iz bilo kog razloga, možeš to uraditi najkasnije 14 dana od dana kada ti je dostavljena porudžbina. Jedini je uslov da proizvod ne bude korišćen. U ovom slučaju snosiš samo troškove vraćanja robe.

Više informacija možeš pronaći ovde, a na raspolaganju su ti i [Opšti uslovi kupovine](#).

## Sigurnost i načini plaćanja

Proizvode koje naruči na Platformi potrošač može da plati:

**1. Platnom karticom na Platformi** (DinaCard, Visa, MasterCard) – ukoliko potrošač odabere opciju plaćanja karticom, potrebno je da na označenoj sigurnoj formi stranice potrošač unese podatke sa platne kartice. Ukoliko je transakcija izvršena, potrošač će biti obavešten da je rezervacija sredstava u iznosu kreirane porudžbine uspešno obavljena. Prihvatanjem ovih Opštih uslova i predugovornih informacija potrošač je saglasan da mu se u momentu inicijalnog poručivanja platna kartica zaduži za iznos sa računa za realizovanu kupovinu. Podaci o platnoj kartici se ne čuvaju ni od strane prodavca ni od strane banke. Podaci o platnoj kartici ni jednog trenutka nisu dostupni. Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI Sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. U slučaju povraćaja novca potrošaču koji je obavio plaćanje platnom karticom, delimično ili u celosti, (reklamacija, odustanak od kupovine, neuspelo uručenje itd.), povraćaj sredstava će biti izvršen na karticu, odnosno na dinarski rezidentni tekući račun potrošača uz njegovu prethodnu saglasnost. U tom slučaju, potrošač je dužan da Platformi otkrije lični podatak – broj računa, kako bi se izvršio povraćaj novca. O obradi ličnih podataka molim Vas posetite našu Politiku privatnosti koja je dostupna na Platformi.

### **2. Plaćanje gotovinom pouzećem**

U procesu izvršenja platne transakcije, a u opciji plaćanja gotovinom pouzećem postoji jedan pružalac platnih usluga - Institucija elektronskog novca, koja pruža uslugu daljeg prenosa primljenih novčanih sredstava po nalogu potrošača prema instrukcijama dobijenim od strane

Platforme, a na osnovu prethodne saglasnosti koju je dao potrošač prihvatanjem Opštih uslova i predugovornih informacija i naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Isporuka robe kupcima se vrši od strane kurirske službe pri Platformi ili drugih kurirskih službi sa kojima Platforma i Institucija elektronskog novca imaju potpisan ugovor o poslovnoj saradnji. Ugovorom o poslovnoj saradnji su definisana prava i obaveze svake od strana, a koje se ogledaju u vremenu i načinu isporuke, obavezama kurirskih službi o izveštavanju o preuzetim paketima/robi, kao i o načinu prenosa/uplate novčanih sredstava preuzetih od potrošača po osnovu isporučenih paketa/robe.

Po prijemu robe isporučene od strane kurirske službe, potrošač plaća gotovinom iznos isporučene robe koji je naveden na računu, koji se potrošaču dostavlja elektronskim putem ili zajedno sa robom (štampana forma).

Kurirska služba preuzima gotovinu i uplaćuje iznos primljenih sredstava na svoj poslovni račun otvoren kod banke. Na dnevnom nivou kurirska služba sastavlja izveštaj koji šalje Platformi i Instituciji elektronskog novca za prethodni dan, u kojem je data specifikacija isporučenih paketa, kao i vrednost novčanih sredstava koja će biti transferisana najkasnije narednog radnog dana sa računa kurirske službe na namenski račun za zaštitu novčanih sredstava korisnika Institucije elektronskog novca otvorenog kod poslovne banke. Kurirska služba je u obavezi da po slanju izveštaja odmah prenese iznos sredstava naveden u izveštaju sa svog poslovnog računa na namenski račun Institucije elektronskog novca.

Izvršenje platnih transakcija od strane Institucije elektronskog novca podrazumeva usluge prijema i daljeg prenosa novčanih sredstava sa posebnog računa Institucije za zaštitu sredstava korisnika otvorenog kod poslovne banke, na platne račune Primaoca plaćanja: trgovaca, Platforme i kurirske službe.

Institucija elektronskog novca pruža platne usluge potrošaču i potrošač se javlja kao izdavalac svih platnih naloga prema Instituciji elektronskog novca.

Plaćanje se izvršava kao jednokratna platna transakcija i platni nalog sadrži sve potrebne informacije za izvršenje platne transakcije.

Odgovornost Institucije elektronskog novca u procesu izvršenja plaćanja se ogleda u prenosu sredstava u skladu sa instrukcijom Platforme, a u rokovima utvrđenim ugovorom između Platforme i Institucije elektronskog novca i Opštim uslovima kupovine i predugovornim informacijama.

Platforma je odgovorna za tačnost i ažurnost podataka vezanih za izvršenje platne transakcije (platilac, iznos, primalac sredstava, rok za plaćanje i sl.)

Za sve vrste primedbi i reklamacija potrošač/platilac i korisnik sredstava/trgovac se obraćaju Platformi koja je zadužena za dalju komunikaciju sa ostalim učesnicima u cilju rešavanja reklamacije.

Za porudžbinu u vrednosti većoj od 2.000,00 EUR u dinarskoj protivvrednosti, ukoliko se radi o pojedinačnoj platnoj transakciji, bezgotovinski (platnom karticom na Platformi) prodavac je dužan da od poručioca zahteva popunjenu izjavu o poreklu imovine. Ukoliko se radi o više povezanih kupovina u toku perioda od 30 dana, a čiji zbir prelazi vrednost od 15.000,00 EUR u dinarskoj protivvrednosti, Institucija elektronskog novca ima pravo da odbije izvršenje naloga ukoliko su sredstva naplaćena u gotovini, kao i da traži da se roba plati bezgotovinski.

Platforma je u obavezi da obezbedi izveštaje prema zahtevu Institucije elektronskog novca, a prema kojima će se pratiti potencijalno vezane i/ili sumnjive transakcije.

Potrošač se obaveštava o mogućnosti provere platnih transakcija, kako pojedinačnih tako i potencijalno povezanih transakcija, te da je u obavezi da na zahtev Platforme dostavi Platformi kopiju ličnog dokumenta i/ili bilo koji drugi dokument iz kojeg se mogu prikupiti pouzdani i verodostojni podaci definisani članom 99. Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Dodatno uz obavezu obezbeđivanja kopije ličnog dokumenta ili nezavisno od ove obaveze, od potrošača se može zahtevati izjava u vezi sa obavljenim kupovinama preko Platforme.

Platforma je u obavezi da Instituciji elektronskog novca, koja primenjuje Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma (član 7), prosledi svu potrebnu dokumentaciju u cilju praćenja i poznavanja stranke i kontrole izvršenja platnih transakcija. Institucija elektronskog novca zadržava pravo da obustavi izvršenje platnih transakcija u slučajevima sumnjivih transakcija ili nedostavljanja zahtevane dokumentacije od strane Platforme.