



## USLOVI POSLOVANJA I KORIŠĆENJA SAJTA

**Ovo su uslovi poslovanja i korišćenja UltraSun Sajta, koji se primenjuju na svaku kupovinu, odnosno na svaku posetu UltraSun Sajtu. Molimo Vas da ih detaljno pročitate.**

Veoma je važno da se detaljno upoznate sa sadržinom ovih Uslova poslovanja pre poručivanja naših proizvoda, imajući u vidu da oni sadrže značajne informacije o Vašim pravima i obavezama. Porudžbinom, odnosno kupovinom u našoj internet prodavnici, potvrđujete da ste se upoznali sa ovim Uslovima poslovanja i da ih u svemu prihvivate.

Porudžbinom, odnosno kupovinom u našoj internet prodavnici zaključujete Ugovor o kupoprodaji u elektronskom obliku sa privrednim društvom ULTRA-SUN DOO BEOGRAD, sa sedištem u Beogradu, Zemun, ul. Novogradska br. 65, MB: 17574370, PIB: 103556279, br. telefona +381 11 2283 677, na koji će se primenjivati odredbe Zakona o elektronskoj trgovini, Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o trgovini, Zakona o obligacionim odnosima, kao i ostali važeći propisi Republike Srbije.

UltraSun zadržava pravo izmene i/ili dopune ovih Uslova poslovanja i njihovih odredaba u bilo kom trenutku. Kupac je dužan da proveri UP i odredbe u odgovarajućim poglavljima/odeljcima pre svake narudžbine, odnosno kupovine, jer se promene mogu dogoditi između poseta ili su posledice ažuriranja.

### Sadržaj Uslova poslovanja

- 1. DEFINICIJE**
- 2. OPŠTE ODREDBE**
- 3. PORUDŽBINA**
- 4. REGISTRACIJA KORISNIKA**
- 5. UČLANJENJE U PROGRAM LOJALNOSTI**
- 6. CENE**
- 7. NAČIN PLAĆANJA**
- 8. ISPORUKA**
- 9. POSTUPANJE PRILIKOM ISPORUKE**
- 10. OTKAZIVANJE PORUDŽBINE**
- 11. PRAVO POTROŠAČA NA ZAMENU PROIZVODA I PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA**
- 12. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**
- 13. SAOBRAZNOST I REKLAMACIJE**
- 14. GARANCIJA**

## 15. MOGUĆNOST REŠAVANJA SPORA VANSUDSKIM PUTEM

### 1. DEFINICIJE

	„ <b>Gost</b> “ je Kupac koji obavlja porudžbinu/kupovinu bez registracije naloga na Sajtu.
	„ <b>Korisnik</b> “ je svako lice koje pristupa Sajtu, nezavisno da li se registrovalo ili obavilo kupovinu.
	„ <b>Kupac</b> “ ili „ <b>Vi</b> “ je bilo koje fizičko ili pravno lice koje je poručilo proizvod(e) Prodavca putem internet prodavnice ili koje je zainteresovano da poruči proizvode Prodavca. Kada je Kupac fizičko lice, na njega se pored ovih UP primenjuju pravila za Potrošače definisana Zakonom o zaštiti potrošača, a kada je Kupac pravno lice, na njega se pored ovih UP primenjuje i Zakon o obligacionim odnosima. Kupac može biti Korisnik, Registrovani Korisnik ili Gost.
	„ <b>Kupoprodajni ugovor</b> “ je ugovor o kupoprodaji bilo kog proizvoda Prodavca, koji uključuje odredbe UP, kao i eventualne posebne uslove ukoliko su ugovoreni između Kupca i Prodavca.
	„ <b>Uslovi poslovanja</b> “ ili „ <b>UP</b> “ su uslovi poslovanja naše internet prodavnice i uslovi korišćenja Sajta, i oni sadrže prava i obaveze koja se odnose na sve Korisnike.
	„ <b>Politika kolačića</b> “ je poseban dokument koji sadrži pravila o prikupljanju pojedinih podataka o ličnosti na Sajtu putem kolačića, koja čine sastavni deo Politike privatnosti, a dostupna je na ovom <a href="#">linku</a> .
	„ <b>Politika privatnosti</b> “ je poseban dokument u kome dajemo informacije kako obrađujemo Vaše podatke u vezi sa korišćenjem Sajta i u vezi sa kupovinom putem naše internet prodavnice. Politika privatnosti je dostupna na ovom <a href="#">linku</a> .
	„ <b>Potrošač</b> “ je Kupac fizičko lice, odnosno osoba koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti i na koga se primenjuju propisi o zaštiti potrošača.
	„ <b>Registrovani Korisnik</b> “ je fizičko lice ili pravno lice koje se u tom svojstvu registruje na Sajt.



	„ <b>Sajt</b> “ označava veb sajt u vlasništvu UltraSun-a, dostupan na adresi <a href="https://www.ultrasun.rs/">https://www.ultrasun.rs/</a>
	„ <b>UltraSun</b> “, „ <b>mi</b> “ ili „ <b>Prodavac</b> “ mislimo na ULTRA-SUN DOO BEOGRAD, sa sedištem u Beogradu, Zemun, ul. Novogradska br. 65, MB: 17574370, PIB: 103556279, br. telefona +381 11 2283 677.

## 2. OPŠTE ODREDBE

Ovi Uslovi poslovanja regulišu celokupno poslovanje UltraSun elektronske prodavnice, odnosno korišćenje našeg Sajta, i sadrže sve relevantne informacije vezane za našu ponudu, potvrdu prijema porudžbine proizvoda i potvrdu porudžbine, isporuku i račune, kao i za sve druge isprave vezane za prodaju proizvoda.

Sajt i UltraSun internet prodavnica su namenjeni licima koja su starija od 15 godina.

UltraSun će nastojati da svi podaci, informacije i vizuelni prikazi na Sajtu budu tačni i ažurni, ali istovremeno ne garantuje njihovu tačnost i ažurnost, niti preuzima bilo kakvu odgovornost u tom pogledu.

U slučaju da je Kupac pravno lice, osoba koja unosi podatke i poručuje proizvode time potvrđuje i garantuje da poseduje ovlašćenje da zaključi Ugovor o kupoprodaji u ime i za račun tog pravnog lica.

Posebni uslovi (koji odstupaju od Uslova poslovanja), a naročito uslovi postavljeni od strane Kupca, biće obavezujući jedino ukoliko su posebno ugovoreni i pisanim putem potvrđeni s naše strane.

Odredbe Uslova poslovanja iz kojih proističe da se primenjuju na Potrošače, ne mogu se primeniti na Kupce koji su pravna lica.

## 3. PORUDŽBINA

Poručivanje u UltraSun internet prodavnici se vrši isključivo putem Sajta.

Kupac može izvršiti poručivanje bez bilo kakve prethodne registracije u svojstvu Gosta. Prilikom kreiranja porudžbine UltraSun će obraditi određene Vaše podatke, u skladu sa [Politikom privatnosti](#).

Proizvodi na Sajtu su razvrstani prema kategorijama, a u okviru svake od kategorija postoje određeni kriterijumi i filteri koji služe da Vam olakšaju



pretragu (brend, cena, svojstvo, itd.). Svaki proizvod ima istaknuta cenu, ocenu i informaciju da li je na stanju.

Nakon što odaberete željeni proizvod, možete pročitati detaljan opis proizvoda, način upotrebe, sastav tj. specifikacije, i razgledati naš predlog sličnih proizvoda.

Da biste kupili proizvod, kliknite na dugme „Kupi odmah” – kako bi Vam se otvorila forma u koju treba da unesete svoje podatke, način dostave i plaćanja, i završite porudžbinu, ili „Dodaj u korpu” – da biste nastavili da razgledate proizvode, i kasnije završili kupovinu.

Pre potvrđivanja porudžbine, korpu možete dopuniti ili isprazniti. Nakon odabira svih proizvoda za koje ste zainteresovani, pritisnite dugme „Završi kupovinu”. Zatim ćete biti u mogućnosti da unesete svoje podatke, a ukoliko ste Registrovani Korisnik, da ih proverite i po potrebi izmenite. Takođe, moći ćete da izaberete način dostave, kao i način plaćanja.

Ukazujemo Vam da prilikom kreiranja svoje porudžbine, na bilo koji od ova dva načina, možete uneti sve napomene koje smatrate neophodnim u polje sa desne strane, implementirano upravo u te svrhe. Konačno, neophodno je da se saglasite sa ovim UP, i klikom na dugme „Naručite” Vaša porudžbina će biti završena i prosleđena našem prodajnom odeljenju.

**Dakle, treba da znate da potvrđivanjem porudžbine na Sajtu potvrđujete sledeće:**

- 1. da su Vam poznate odredbe UP ili da su Vam morale biti poznate, jer smo Vam pre zaključenja Ugovora pružili stvarnu mogućnost da se upoznate sa njihovom sadržinom,**
- 2. da smo, pre zaključenja Ugovora, na jasan i razumljiv način ispunili obavezu obaveštavanja Kupca,**
- 3. da ste, kao Kupac, saglasni sa UP.**

U pogledu obaveze obaveštavanja, potvrđujete da smo Vas obavestili naročito o sledećem:

- osnovnim obeležjima robe;
- našem poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;
- prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati, kao i o svim eventualnim dodatnim troškovima, kao što su troškovi isporuke koji padaju na teret Kupca;
- načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po reklamacijama Kupca;
- postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe;

- načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mjestu prijema i načinu postupanja Prodavca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava Kupca po osnovu saobraznosti;
- u vezi sa prodajom tehničke robe o dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa, odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe.
- uslovima za raskid Ugovora;
- mogućnosti vansudskog rešavanja sporova;
- uslovima, roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od Ugovora
- obavezi plaćanja razumnih troškova Prodavcu, ukoliko Potrošač ostvara pravo na odustanak od Ugovora;
- slučajevima u kojima Potrošač ne može da koristi pravo na odustanak, ili o okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od Ugovora;
- postojanju ugovornog odnosa sa poštanskim operaterom preko kog Potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti da pošalje robu o trošku Prodavca.

Nakon što ste izvršili poručivanje, dobićete automatski email kojim se potvrđuje prijem Vaše porudžbine od strane UltraSun-a. Naše prodajno odeljenje će Vas blagovremeno kontaktirati putem telefona, kako bismo u najkraćem roku proverili da li smo u mogućnosti da Vam obezbedimo poručeni proizvod, i da bismo potvrdili sve pojedinosti. Obrada porudžbine, tokom koje utvrđujemo da li je proizvod raspoloživ na stanju, može trajati najviše 5 radnih dana. Ukoliko proizvod nije na stanju, obavestićemo Vas o tome, u kom slučaju će se smatrati da je Vaša porudžbina otkazana.

Takođe, kada su u pitanju proizvodi na akciji, sniženju ili drugom prodajnom podsticaju, zbog brzine tehničke ažurnosti Sajta može doći do toga da u trenutku Vaše porudžbine nemamo dovoljnu količinu traženog proizvoda (na zalihamu) o čemu ćete biti obavešteni u najkraćem mogućem roku a najviše do 5 radnih dana, od strane našeg prodajnog odeljenja.

Ukoliko smo u mogućnosti da isporučimo samo deo Vaše porudžbine, prodajno odeljenje će Vas takođe kontaktirati i obavestiti o tome. Ukoliko se saglasite, izvršiće se isporuka samo onog dela porudžbine koji je raspoloživ.

Za sva dodatna pitanja vezana za Vašu porudžbinu možete nam se obratiti putem email adrese: [porudzbine@ultrasun.rs](mailto:porudzbine@ultrasun.rs) ili putem telefona +381 63 306 847.

#### **4. REGISTRACIJA KORISNIKA**



Iako nije neophodno da se registrujete kao Korisnik da biste kupili proizvod putem Sajta, registracija naloga Vam pruža brojne pogodnosti. Na primer, prilikom kreiranja porudžbine možete koristiti opciju automatskog popunjavanja podataka sa Vašeg profila, i ukoliko želite da poručite proizvod koji trenutno nije na stanju, možete iskoristiti opciju slanja obaveštenja na Vašu email adresu kada Vaš željeni proizvod postane ponovo dostupan. Osim toga možete ocenjivati proizvode na Sajtu, i kontaktirati nas direktno putem svog naloga.

Sve detalje o podacima koje prikupljamo o Registrovanim Korisnicima možete pronaći u našoj [Politici privatnosti](#). Čuvaćemo Vaše podatke dok ne odlučite da obrišete svoj nalog. Ipak, u slučaju da Vaš nalog ne koristite duže od 2 godine, obrisaćemo Vaš nalog, kao i Vaše podatke o ličnosti.

## 5. UČLANJENJE U PROGRAM LOJALNOSTI

Za najvernije Kupce i Korisnike UltraSun je organizovao program lojalnosti, koji pruža niz različitih pogodnosti. Prilikom pristupanja programu lojalnosti možete da odaberete opciju da Vam šaljemo obaveštenja putem e-maila, SMS-a, Vibera i na drugi način.

Članove programa lojalnosti obaveštavamo o proizvodima, uslugama, nagradnim igrama i aktuelnim pogodnostima koje se vezuju za članstvo, ali isključivo uz Vašu saglasnost da želite da primate takva obaveštenja. Detaljnije informacije o podacima koje obrađujemo u svrhe učlanjenja u naš program lojalnosti možete pronaći u [Politici privatnosti](#).

## 6. CENE

Pored slike svakog proizvoda na Sajtu naznačena je cena. Cene su fiksne, konačne cene koje uključuju PDV, a valuta cene je srpski dinar (RSD). Cene istaknute na Sajtu važe isključivo za kupovinu putem Sajta.

Istaknute cene ne uključuju troškove isporuke. Troškove isporuke možete videti u odeljku Isporuka – Cena isporuke. Takođe, dodatne usluge (kao što su npr. montažni i instalacijski radovi) nisu sadržane u istaknutoj ceni.

## 7. NAČIN PLAĆANJA

Plaćanje cene proizvoda naručenih putem Sajta vrši se na jedan od tri načina koje Kupac odabere:

- prilikom isporuke u gotovini (pouzećem),
- putem online plaćanja platnim karticama, ili
- po predračunu za pravna lica.



Konkretan način plaćanja Kupac može odabrati za svaku porudžbinu, i to odabirom kvadratića koji se odnosi na željeni način plaćanja, prilikom finalizacije porudžbine, a pre klika na dugme „Naručite”.

S obzirom na to da se isporuka proizvoda u najvećem broju slučajeva vrši putem kurirske službe, prilikom preuzimanja paketa kurir će Vam predati poručeni proizvod uz koju ćete dobiti račun, a plaćanje ćete izvršiti gotovinom, predajom naznačenog novčanog iznosa kuriru.

Ukoliko vršite plaćanje platnim karticama, prilikom preuzimanja paketa kurir će Vam predati proučeni proizvod uz koju ćete dobiti račun.

U slučaju avansnog plaćanja, UltraSun će Vam poslati predračun na ceo iznos (cena + troškovi isporuke) koji je potrebno da upлатite direktno na žiro račun UltraSun-a u roku od 3 dana od dana slanja predračuna. Ukoliko ne izvršite uplatu u roku od 3 dana, smatraće se da ste odustali od kupovine, a Vaša porudžbina će biti otkazana. Nakon izvršene uplate u naznačenom roku, UltraSun će izvršiti isporuku robe putem kurirske službe, a prilikom preuzimanja paketa, kurir će Vam predati poručenu robu uz koju ćete dobiti račun.

## **8. ISPORUKA**

Isporuka se vrši isključivo na teritoriji Republike Srbije od strane angažovane kurirske službe, s izuzetkom Kosova i Metohije, gde isporuku vrši služba Post Express. Ne postoji ograničenje u pogledu količine ili vrednosti poručenog proizvoda.

Dostava se vrši u skladu sa pravilima kurirske službe, a troškovi transporta se određuju na osnovu težine paketa.

### **• CENA ISPORUKE**

Usluga kurirske službe D EXPRESS plaća se prilikom preuzimanja pošiljke po cenovniku (cena sa PDV-om), koji je dostupan [ovde](#).

Za porudžbine čija je vrednost preko 8.000 RSD, dostava je besplatna. Međutim, besplatna dostava se ne odnosi na nameštaj i krupnu opremu za salone, već se obračunava po [cenovniku](#).

Za porudžbine čija je težina preko 50 kg, molimo Vas da nas kontaktirate na +381 63 306 847, kako bismo Vas informisali o konkretnoj ceni isporuke pre potvrde i finaliziranja produžbine.



Proizvode isporučujemo u originalnom transportnom pakovanju (ukoliko su u pitanju montažni proizvodi - nemontirani).

- **ROK ISPORUKE**

Rok isporuke za robu koja se nalazi na stanju uobičajeno iznosi 2-3 radna dana, s tim da u izuzetnim situacijama može iznositi do 30 dana od dana potvrde Vaše porudžbine.

Nedelje, praznici i ostali neradni dani ne računaju se u istek roka isporuke. To praktično znači da ukoliko poslednji dan roka pada u nedelju, praznik ili drugi neradni dan, kao poslednji dan roka računa se sledeći radni dan. Kupac je saglasan da je rok isporuke indikativan, a ne fiksan. Drugim rečima, UltraSun će se starati da obavezu isporuke izvrši u ugovorenom indikativnom roku, a neće se smatrati da je UltraSun u docnji u pogledu isporuke ukoliko je isporuka izvršena u okviru naznačenog indikativnog roka.

Ukoliko Prodavac nije u mogućnosti da isporuči proizvod u indikativnom roku, Kupac može ostaviti Prodavcu dodatni primereni rok od 2 nedelje za isporuku. Ukoliko Prodavac ni u dodatnom primerenom roku ne izvrši isporuku, Kupac ima pravo da raskine Ugovor.

Proizvod se isporučuje Kupcu lično ili osobi koju je Kupac naveo kao primaoca pošiljke. Kupac, pre potvrđivanja porudžbine, unosi podatke o adresi za dostavu.

- **VREME ISPORUKE**

Prema našem ugovoru sa kurirskom službom, Kupac će biti kontaktiran neposredno pre isporuke. Isporuka se vrši do vrata Kupca. U času predaje proizvoda Kupcu, rizik slučajne propasti, oštećenja ili uništenja te stvari prelazi na Kupca.

Ukoliko se Kupac, ili lice koje treba da primi pošiljku, u trenutku dostave ne nalazi na dostavnoj adresi, kurirska služba će kontaktirati Kupca, odnosno drugo lice, u cilju dogovaranja novog termina dostave. Međutim, ako i nakon toga dostavljanje reklamiranog proizvoda bude i dalje onemogućeno krivicom Kupca, odnosno drugog lica (npr. ukoliko se Kupac ne javi na kontakt telefon koji je ostavio), pošiljka se vraća u centar kurirske službe, nakon čega će se pokušati još jedna isporuka, a ako ni ona ne bude uspešna, proizvod se vraća Prodavcu. U tom slučaju, Ugovor o kupoprodaji se smatra raskinutim.

- **NEMOGUĆNOST ISPORUKE ROBE**

Obaveza Prodavca da isporuči poručeni proizvod se gasi ako je proizvođač obustavio proizvodnju naručene robe ili ako je zbog naloga državnih organa,



smetnji u prometu ili pogonu, štrajka, isključenja, manjka sirovina, elementarnih nepogoda, rata, pobuna i svih slučajeva više sile koji nastupe u mestu Prodavca ili proizvođača, izvršenje neprimereno otežano ili nemoguće, a Prodavac je za navedene događaje saznao tek nakon što je potvrdio porudžbinu. U tom slučaju Prodavac će o tome odmah obvestiti Kupca, a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana saznanja za navedene događaje. Kupac ima pravo da odabere da li želi povrat uplaćenog novca ili želi da mu se u slučaju postojanja drugih porudžbina uplaćeni uračuna u plaćanje za te porudžbine. U slučaju nastupanja okolnosti koje se smatraju višom silom, neizvršenje ili docnja u izvršenju obaveze neće imati za posledicu odgovornost Prodavca za eventualno nastalu štetu Kupcu.

## **9. POSTUPANJE PRILIKOM ISPORUKE**

UltraSun će svaki poručeni proizvod upakovati i zaštititi tako da se uobičajenom manipulacijom u transportu ne može oštetiti.

Prilikom preuzimanja isporuke, Kupac je dužan da, u prisustvu kurira ili poštara (dalje: službenik), vizuelno proveri paket, kako bi utvrdio da li postoje vidna oštećenja i da proveri da li su proizvodi koji se nalaze na računu i isporučeni. Ukoliko postoje vidljiva spoljna oštećenja paketa, Kupac ima pravo da odbije preuzimanje pošiljke, o čemu će službenik sastaviti belešku o odbijanju prijema.

Kupac je obavezan da prilikom proizvoda potpiše otpremnicu (odnosno račun-otpremnicu), koju kurirska služba uzima kao potvrdu o preuzimanju. Rok za prijavu reklamacije na oštećenje u transportu je 24h od trenutka preuzimanja robe.

## **10. OTKAZIVANJE PORUDŽBINE**

Kupac ima mogućnost da otkaže porudžbinu pre slanja proizvoda pozivom na br. telefona +381 63 306 847. Ako je usluga isporuke otkazana pre nego što proizvodi napuste UltraSun prostorije, Kupac ima pravo da traži povraćaj ukupnog plaćenog iznosa na ime cene proizvoda (kao i cenu isporuke, ukoliko je plaćena).

Po izvršenom slanju proizvoda, Kupac može da odustane od porudžbine odbijanjem da primi paket. Kupac ne snosi dodatne troškove, osim troškova dostave koje je već platio (ukoliko se dostava plaća u skladu sa ovim UP).

Nakon uspešnog otkazivanja porudžbine, Kupac će na svoju email adresu dobiti potvrdu o otkazivanju porudžbine.



## **11. PRAVO POTROŠAČA NA ZAMENU PROIZVODA I PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA**

U slučaju da nakon isporuke proizvoda utvrdite da Vam proizvod ne odgovara, a spadate u pojam Potrošača u smislu odeljka *Definicije* ovih Uslova poslovanja, imate pravo na odustanak od Ugovora. Ipak, ukoliko samo želite da izvršite zamenu poručenog proizvoda za neki drugi, molimo Vas da nas kontaktirate na reklamacije@ultrasun.rs ili putem telefona +381 63 306 847.

### **Zamena proizvoda**

Zamena proizvoda je moguća samo u roku od 14 dana od trenutka prijema proizvoda.

Da biste zamenili poručeni proizvod neophodno je da odštampate, čitko popunite i spakujete Obrazac za zamenu, koji će Vam stići na email adresu ili koji možete da preuzmete na ovom [linku](#), zajedno sa proizvodom koji vraćate. Prilikom slanja proizvoda koji želite da zamenite, neophodno je da predate proizvod tako da bude adekvatno upakovani, jer svu odgovornost za oštećenja prilikom transporta snosite Vi kao pošiljalac.

Čim primimo Vaš proizvod, vrši se provera odnosno utvrđuje se da li je poslat u adekvatnom stanju, i automatski se šalje zamenski proizvod sa novom račun-otpremnicom.

Poručeni proizvod nije moguće menjati ukoliko je u neispravnom ili korišćenom stanju, odnosno ukoliko nije u originalnom neoštećenom pakovanju. Kupac poručeni proizvod ne može samoinicijativno menjati u našim prodajnim objektima.

Dužni ste da proizvod vratite na našu adresu o sopstvenom trošku, osim u slučaju da smo Vam isporučili pogrešan proizvod ili proizvod ima neki nedostatak. Ukoliko proizvod ima nedostatak, molimo Vas da pogledate odeljak [Saobraznost i reklamacija](#).

Nije moguća zamena proizvoda u sledećim slučajevima:

1. kada se radi o isporuci proizvoda koji je proizведен prema posebnim zahtevima Potrošača ili koji je jasno personalizovan;
2. kada se radi o isporuci proizvoda koji je podložan pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
3. kada se radi o isporuci zapečaćenog proizvoda koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga, i koja je otpečaćena nakon isporuke;



4. kada se radi o isporuci proizvoda koji se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom.

### **Odustanak od Ugovora**

Potrošač ima pravo da u roku od 14 dana od dana isporuke proizvoda odustanete od Ugovora bez navođenja razloga. Drugim rečima, možete vratiti proizvod, a mi ćemo Vama vratiti cenu koju ste platili, uključujući i troškove isporuke. Ipak, molimo Vas da imate u vidu da u slučaju odustanka od Ugovora, Kupac snosi troškove vraćanja proizvoda.

Ukoliko ste jednom porudžbinom naručili više vrsta proizvoda koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada Vam poslednja vrsta proizvoda bude isporučena. Kada se isporuka sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče kada Vam je poslednja pošiljka ili deo isporučen.

Da biste ostvarili svoje pravo na odustanak, potrebno je da u navedenom roku od 14 dana pošaljete UltraSun-u izjavu o odustanku. U ovu svrhu možete koristiti Obrazac za odustanak, koji ste u štampanom obliku dobili uz isporuku, a možete i da date izjavu o odustanku na drugi način pismenim putem (uključujući i email). Naš Obrazac za odustanak možete preuzeti na ovom [linku](#).

Izjava o odustanku od Ugovora (u vidu Obrasca ili u slobodnoj formi) proizvodi pravno dejstvo od dana kada ste nam je poslali. Ako ste izjavu o odustanku poslali elektronskim putem, bez odlaganja ćemo Vas obavestiti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisao o prijemu Vaše izjave.

U slučaju da odustanete od Ugovora, dužni ste da nam vratite proizvod bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam poslali izjavu o odustanku, uz snošenje direktnih troškova vraćanja proizvoda. Prilikom vraćanja proizvoda, on mora biti u ispravnom i nekorišćenom stanju, u originalnom i neoštećenom pakovanju.

Takođe, u obavezi ste da nam uz proizvod dostavite račun (odnosno račun-otprenicu). UltraSun o sopstvenom trošku preuzima proizvod koji je bio isporučen Potrošaču, ako proizvod po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

Iznos plaćene cene proizvoda biće vraćen Potrošaču nakon što proizvod bude vraćen na našu adresu. Bez odlaganja ćemo izvršiti povraćaj uplate koju smo primili od Potrošača, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo primili izjavu o odustanku. UltraSun može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije proizvod koji se vraća, ili dok nam ne dostavite dokaz da ste nam poslali proizvod.



Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja proizvodom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. U takvim slučajevima, UltraSun ima pravo da Potrošaču vrati umanjenu cenu.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u sledećim slučajevima:

1. kada se radi o isporuci proizvoda koji je proizведен prema posebnim zahtevima Potrošača ili koji je jasno personalizovan;
2. kada se radi o isporuci proizvoda koji je podložan pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
3. kada se radi o isporuci zapečaćenog proizvoda koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga, i koja je otpečaćena nakon isporuke;
4. kada se radi o isporuci proizvoda koji se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;
5. kod ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane Prodavca u cilju sprovođenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete Prodavac pruži i druge usluge osim onih koje je Potrošač konkretno zahtevao ili dostavi druge proizvode osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili proizvode;
6. kada se radi o pružanju 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 Prodavac u potpunosti izvrši ugovor.

## **12. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

UltraSun obrađuje podatke o ličnosti Korisnika u skladu sa propisima Republike Srbije. Za više informacija vidite našu [Politiku privatnosti](#).

Pored toga, pojedine Vaše podatke možemo prikupiti i upotrebom kolačića. Za više informacija o tome vidite našu [Politiku kolačića](#).

## **13. SAOBRAZNOST I REKLAMACIJA**

Za više informacija o saobraznosti i reklamacijama, kliknite [ovde](#).

## **14. GARANCIJA**



Garancija je svaka izjavu kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa proizvodom tj. robom, i koja je pravno obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom. Odredbe o garanciji, koje čine sastavni deo Uslova poslovanja, možete videti [ovde](#).

## **15. MOGUĆNOST REŠAVANJA SPORA VANSUDSKIM PUTEM**

UltraSun ovim putem obaveštava Potrošače o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem, pred [Telom za vansudsko rešavanje sporova](#), u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Prodavac je u obavezi da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova koje Potrošač inicira.

Da bi Potrošač pokrenuo postupak vansudskog rešavanja spora neophodno je da je prethodno:

1. izjavio reklamaciju Prodavcu, ili
2. izjavio prigovor Prodavcu.

U vezi sa tim, Prodavac ima obavezu da:

- izjavljenu reklamaciju primi,
- elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je Potrošačeva reklamacija zavedena,
- bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori na izjavljenu reklamaciju.

Prodavac ima rok za rešavanje reklamacije, koji ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Nakon prijema odgovora na izjavljenu reklamaciju, Potrošač može pokrenuti vansudski (ili sudski) postupak rešavanja potrošačkog spora. Postupak vansudskog rešavanja sporova je hitan.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu.