Opšti uslovi poslovanja

1. Ovaj pravilnik utvrđuje Opšte uslove za korišćenje Web shopa www.dracha.me (u daljem tekstu Web shop) i kupovinu proizvoda preko istog. Korišćenjem Web shopa www.dracha.me korisnik/kupac potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja i uslovima kupovine na dracha.me i u potpunosti ih prihvata. Prodaja robe preko internet stranice www.dracha.me se obavlja u okviru registrovane djelatnosti privrednog društva Dracha d.o.o, 27. Marta 43R, 81000 Podgorica, Crna Gora, PIB 03440125 (u daljem tekstu: "Prodavac"), a prema odobrenju Uprave za inspekcijske poslove zavodnog broja 0201/1-1146

2. Korisnike/kupce upućujemo da se, prije same kupovine proizvoda na www.dracha.me, upoznaju sa Opštim uslovima poslovanja i uslovima kupovine, a o promjenama Opštih uslova poslovanja i uslova kupovine svi korisnici/kupci će biti blagovremeno obaviješteni.

U smislu ovih Uslova prodaje, kupac je fizička ili pravna osoba koja naruči barem jedan proizvod, popuni tražene podatke i plati naručeni proizvod posredstvom web stranice www.dracha.me. Ukoliko su u podacima o kupcu upisani podaci o pravnoj osobi, tada se kupcem smatra pravna osoba, a fizička osoba čiji su podaci uneseni smatra se ovlašćenom osobom kupca.

3. Pravo korišćenja Web shopa www.dracha.me je lično pravo korisnika/kupca i ne može se prenositi na druge fizičke ili pravne osobe niti je bilo koji korisnik/kupac ovlašćen prijavljivati druge fizičke ili pravne osobe.

4. Ugovor o kupoprodaji proizvoda na Web shopu www.dracha.me, između kupca i prodavca, zaključen je trenutkom narudžbe proizvoda.

5. Kupac je lično odgovoran za zaštitu povjerljivosti lozinke, na mjestima gdje one postoje. Korisnik je dužan dati ispravne, potpune i važeće lične podatke prilikom ispunjavanja ličnih podataka. Postupanje suprotno pravilima, ovlašćuje prodavca da uskrati pristup takvom korisniku ili uskrati sve ili dio usluga koje Web shop www.dracha.me nudi.

6. Dracha d.o.o. zadržava pravo da u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave, ako to smatra potrebnim, ukine i izmijeni sadržaj Opštih uslova poslovanja, asortimana proizvoda, cijene proizvoda ili sadržaj stranice www.dracha.me. Korisnici stranice www.dracha.me su sami dužni da prije svakog korišćenja provjere Opšte uslove poslovanja i uslove kupovine. Suprotno postupanje kupaca, oslobađa Prodavca bilo kakve odgovornosti. Navedene promjene stupaju na snagu objavom na stranici www.dracha.me.

7. Korišćenje internet stranice www.dracha.me isključivo je na odgovornost korisnika. Prodavac se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja je mogla nastati prilikom

posjete Web shopu www.dracha.me usljed protivpravnih radnji trećih osoba, računarskih virusa, prekidom u komunikacionoj liniji, neovlašćenim pristupom, neprikladnim ponašanjem, nemarom i slično i bilo kojih drugih slučajeva za koje prodavac nije direktno odgovoran. Prodavac je oslobođen svake odgovornosti u slučaju okolnosti koje onemogućavaju korišćenje Web shopa www.dracha.me. Uslovi ovog poglavlja odnose se na sveukupan sadržaj Web shopa www.dracha.me.

8. Prodavac se u potpunosti odriče bilo kakve odgovornosti za tačnost ili potpunost informacija i sadržaja koji se nalaze na www.dracha.me stranicama. Svi sadržaji na www.dracha.me postavljeni su kako bi kupcu olakšali izbor prilikom kupovine proizvoda. Za moguće nenamjerne greške u opisu proizvoda prodavac ne odgovara. Moguće su greške u opisu proizvoda ili fotografiji proizvoda, ukoliko proizvođač izmijeni neku od karakteristika ili sadržaj proizvoda. Svi opisi se redovno provjeravaju.

9. Dracha d.o.o odobrava popuste svim kupcima - fizičkim i pravnim licima. Popust koji će biti odobren zavisi od odabira proizvoda i od prodajne akcije koja je na snazi. DOO DRACHA odobrava popuste do 50% na DRACHA proizvode, a do 40% na ostale proizvode. Takođe zadržava pravo da bilo koji artikl pokloni, odnosno gratis. Popusti će biti uvijek jasno izraženi uz određeni artikl.

10. Na uslove poslovanja primjenjuje se Zakon o zaštiti potrošača Crne Gore (“Sl. list Crne Gore br. 002/14, 006/14, 043/15”).

Elektronska trgovina

Predmet i komercijalna svrha Ugovora je kupovina proizvoda ili usluga putem Web shopa www.dracha.me uz plaćanje odgovarajuće naknade, odnosno cijene tog proizvoda ili usluge. Svakom porudžbom koju sklopite putem sajta www.dracha.me smatraće se da je sklopljen Ugovor na daljinu.

Kupac odlučuje da li želi da ga www.dracha.me informiše o novim proizvodima, akcijama i novostima putem newslettera.

Proizvodi koje je moguće kupiti nalaze se na Web shopu www.dracha.me, a uz svaki proizvod nalazi se kratki opis proizvoda, specifikacije proizvoda i cijena. Cijena i način dostave navedeni su pod Dostava. Naglašavamo da je riječ o handmade, odnosno ručno pravljenim proizvodima, koje sami pravimo i dizajniramo, zbog čega često proizvodi ne mogu biti isti kao sa fotografije ili pravilnih razmjera kao što bi to bio slučaj da se prave masovno fabrički.

Odabir željenog proizvoda se vrši dodavanjem proizvoda u korpu. Ukoliko kupac izvrši kupovinu proizvoda kojeg trenutno nema na stanju i ne možemo ga isporučiti, prodavac će kontaktirati kupca radi dogovora o daljem postupanju (povrat novca, zamjena za neki drugi proizvod ili isporuku proizvoda kada bude dostupan na www.dracha.me).

U korpi se nalaze proizvodi koje je kupac dodao u korpu zajedno sa cijenom (PDV uračunat). Ukoliko kupac želi završiti kupovinu, klikom na završi kupovinu, sistem vodi na stranicu gdje je potrebno upisati i potvrditi podatke.

Po izvršenju narudžbe kupac dobija na svoju e-mail adresu potvrdu o narudžbi sa svim stavkama narudžbe, broju narudžbe, broju pošiljke i plaćanju. Takođe će na e-mail dobiti podatke o e-mail adresi i broju info telefona prodavca ukoliko postoji potreba o izmjenama, dodatnim informacijama i slično.

Načini plaćanja

Plaćanje u Web shopu www.dracha.me vrši se u eurima. Cijene u Web shopu su maloprodajne, izražene u eurima i u njih je uključen PDV. U cijenu nijesu uračunati troškovi konverzije, ukoliko kupac plaća drugom valutom. Cijena proizvoda određena je pojedinačno za svaki proizvod. Cijene proizvoda za Robu na mjerenje istaknute su za količinu od 100 grama.

Sva naručena roba biće isporučena po cijenama koje su bile naznačene prilikom sastavljanja ponude.

U Web shopu www.dracha.me, moguće je platiti karticom posredstvom sistema NLB banke.

Izjava o privatnosti

Zaštita Vaših ličnih podataka nam je jako važna, te smo stoga uskladili čuvanje i zaštitu ličnih podataka sa međunarodnim regulativama i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (“Službeni list Crne Gore”, br. 079/08 od 23.12.2008, 070/09 od 21.10.2009, 044/12 od 09.08.2012, 022/17 od 03.04.2017).

Svi korisnički podaci se strogo čuvaju i dostupni su samo onim zaposlenim osobama kojima je ključno imati uvid u podatke. Na primjer dostavljač robe ima osnovne podatke potrebne za dostavu paketa, ime, prezime, adresu i kontakt telefon u slučaju da su mu potrebne dodatne informacije oko dostave paketa na kućnu adresu.

Ukoliko želite u bilo kojem trenutku da Vaše podatke uklonimo iz sistema, možete nam pišite na info@dracha.me, a mi ćemo ukloniti sve Vaše podatke iz našeg sistema. Ukoliko više ne želite primati naše newslettere, možete se odjaviti sa liste na dnu newslettera ili nam pišite na info@dracha.me i mi ćemo to učiniti za Vas.

Više o Politici privatnosti možete pročitati ovdje.

Dostava

Dostava se vrši posredstvom Pošte Crne Gore i dostavljamo u sve zemlje svijeta. Cijene dostave su različite i podijeljene su u odnosu na destinacije - Crna Gora (zemlja porijekla), Region I (Srbija, Hrvatska, BiH), Region II (Slovenija, Sjeverna Makedonija, Njemačka, Austrija), Evropska unija i Svijet.

Dostava za Crnu Goru je besplatna za sve narudžbe u vrijednosti većim od 150 eura.

Za manje narudžbe do 1 KG težine cijena dostave je:

- 3.50 eura za Crnu Goru

- 10 eura za Region I

- 15 eura za Region II

- 30 eura za EU

- 40 eura za Svijet

Za svaki novi kilogram težine pošiljke naplaćuje se dodatnih 5 eura za sve regione, izuzev Crne Gore. Za dostavu u Crnoj Gori cijena svake pošiljke preko 1 KG, koštaće ukupno 5 eura, bez daljih uvećanja cijene.

Dostavu vrši Pošta Crne Gore. Proizvodi se pakuju u kartonske koverte ili kutije za dostavu, kako se proizvodi ne bi oštetili prilikom transporta.

Pošiljke za Region I šaljemo uglavnom jednom sedmično, zavisno od praznika i obima posla. Kupci će o svemu biti blagovremeno obaviješteni. **Dan kojim se šalje uglavnom će biti srijeda.** Sve porudžbine koje stignu **u utorak do 20h** biće poslate **sjutradan**, odnosno odmah narednog dana. Sve pošiljke koje budu naručene **nakon utorka u 20h**, šalju se **naredne srijede**, odnosno za sedam dana.

Pošiljke za Region II šaljemo uglavnom jednom u dvije sedmice, zavisno od praznika i obima posla. Kupci će o svemu biti blagovremeno obaviješteni. **Dan kojim se šalje uglavnom će biti petak.** Sve porudžbine koje stignu **u četvrtak do 20h** biće poslate **sjutradan**, odnosno odmah narednog dana. Sve pošiljke koje budu naručene **nakon četvrtka u 20h**, šalju se **u sljedećem terminu**, odnosno za 14 dana.

Kupci iz Regiona I i Regiona II mogu **da doplate 20 eura**, kako ne bi čekali da se njihove pošiljke šalju u srijedu, odnosno svakog drugog petka. Već da njihove pošiljke obradimo i pošaljemo istog dana kada zaprimimo porudžbinu. **Ovo ne znači da će pošiljka stići istog dana, već samo da ćemo je predati Pošti Crne Gore ili kurirskoj službi istog dana, a u nastavku o tome koliko pošiljke putuju dalje.**

Porudžbine za sve ostale regione se šalju čim se zaprime, odnosno prvog narednog radnog dana Pošte.

U Crnoj Gori pošiljke se uglavnom čekajudva dana, dok u ostalim zemljama pošiljka putuje od deset do 60 dana. Da bi pošiljke izašle iz Crne Gore moraju da prođu izvozno carinjenje koje zna da potraje i do sedam dana. Van Crne Gore pošiljke dalje distribuira zvanična pošta te države **u skladu sa svojim procedurama. Obično ćete morati u najbližoj poslovnici Pošte lično da preuzmete pošiljku ukoliko poštar ne uspije da je lično uruči.** Tamo će vas **čekati od 10 do 20 radnih dana**, zavisno od države u koju stiže i politike Pošte u toj zemlji. U nekim zemljama EU ćete svakako lično morati da preuzmete sve pošiljke koje stižu iz Crne Gore. Broj pošiljke koji dobijete najlakše možete pratiti na sajtu vaše državne pošte, a ukoliko nije dobar uvijek nam možete pisati na mejl info@dracha.me i riješićemo spor. Korisnički servis www.dracha.me trudiće se da prati sve pošiljke i sami obavijeste kupca ukoliko nešto nije u redu sa pošiljkom na putu do njega, kako bi makar na taj način pomogao da pošiljka dođe do krajnjeg kupca.

U rokove za isporuku ne računaju se:

- vrijeme kašnjenja zbog netačne i nepotpune adrese kupca
- vrijeme kašnjenja zbog neplaćene carine ili drugih carinskih procedura
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili drugih razloga za koje prodavac nije kriv.

Nažalost, nismo u mogućnosti uticati na dalju brzinu dostave i moguće komplikacije vezane uz samu dostavu nastale od strane Pošte, nepredviđenih okolnosti, više sile. Za porudžbine koje primimo u vrijeme državnih praznika, ne možemo garantovati gore navedene rokove isporuke, zbog veće opterećenosti poštanskih službi.

Proces dostave

Dostavu vrši Pošta Crne Gore. Proizvodi se pakuju u kartonske koverte ili kutije za dostavu, kako se proizvodi ne bi oštetili prilikom transporta.

Cijena dostave istaknuta je na stranicama www.dracha.me i PDV je uključen u cijenu. Carinski troškovi u zemljama van Crne Gore nijesu uračunati u cijenu i www.dracha.me ne može da utiče na carinske troškove i procedure u drugim zemljama kada je o pošiljkama riječ. Kupac je dužan da se informiše o carinskim zakonima i procedurama u svojoj zemlji i plati troškove carine i uvoza u skladu sa tim zakonom. **Carinske troškove u drugim zemljama ne snosi www.dracha.me, već isključivo kupac.** Dracha.me snosi jedino troškove izvoznog carinjenja u Crnoj Gori.

Kupac je dužan nakon preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamira na mejl info@dracha.me. Ukoliko propustite da utvrdite oštećenja istog dana, preporučujemo Vam da u roku od 72 sata pošaljete mejl sa opisom oštećenja i fotografijom oštećenja.

Prilikom preuzimanja robe, kupac dobija sva dokumenta koja prate proizvod - račun, potvrdu o prijemu pošiljke (otpremnicu ili dostavnicu) koju je obavezan potpisati. Ako se proizvod koji je upućen Kupcu vrati jer dostavna služba nije uspjela izvršiti dostavu i u drugom pokušaju, Kupac će o tome biti obaviješten e-mailom i biće mu ponuđene sljedeće mogućnosti:

- da se naručeni proizvod, na zahtjev Kupca e-mailom, ponovo dostavi na adresu Kupca odnosno primaoca, pri čemu Kupac ponovo plaća troškove dostave, čak i ako je prva dostava bila besplatna usljed količine kupljenih proizvoda.
- da kupac odustane od trgovine, pri čemu će mu se refundirati novac za proizvode koji su se vratili, ali se ne rafundira novac za dostavu proizvoda..

Ukoliko Kupac u roku od 3 dana ne odgovori na upućeni mu e-mail i odabere jednu od ponuđenih mogućnosti, smatraće se da je Kupac odustao od trgovine i primijeniće se druga opcija.

U slučaju da kupac nije u mogućnosti preuzeti pošiljku u vrijeme dostave, U Crnoj Gori će Vas poštar obavijestiti na broj telefona koji ostavite prilikom narudžbe, dok će vas u drugim zemljama pošiljka čekati u najbližoj poslovnici od 7 do 20 radnih dana. Ukoliko se dostava paketa proizvoda ne može izvršiti zbog nemogućnosti preuzimanja paketa proizvoda od dostavljača, poštar bi trebalo da ostavi obaviještenje o dostavi paketa na adresu koja je upisana kao adresa dostave. Ukoliko se to ne desi molimo vas da prijavite slučaj u Pošti jer samo tako ih možemo natjerati da rade svoj posao.

U slučaju da Kupac naruči robu i odbije da je primi, Prodavac će uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos u visini troškova dostave i ostalih manipulativnih troškova iz cjenovnika dostave. U slučaju da www.dracha.me nije u mogućnosti isporučiti naručene proizvode u navedenom roku, o tome će obavijestiti kupca radi dogovora o novom terminu dostave. U ovom slučaju Kupac ima pravo na raskid ugovora, odnosno da odustane od trgovine.

Dracha.me zadržava pravo na izmjenu ovih uslova prodaje i iste može promijeniti bez prethodne najave. Sve eventualne promjene primijeniće se na korišćenje www.dracha.me stranica.

Povrati

Prije kupovine, korisnik/kupac ima mogućnost i obavezu pregledati Opšte uslove korišćenja Dracha.me.

Kupac **nema pravo vratiti kupljene proizvode i tražiti povrat novca** kad mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje započinje uz izričiti prethodni pristanak i uz potvrdu kupca da je upoznat sa činjenicom da će izgubiti pravo na povrat, ako mu usluga bude u potpunosti ispunjena. Shodno Zakonu o zaštiti potrošača, kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onoga koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode i obilježja robe.

U ostalim slučajevima, ukoliko je dobio pogrešan ili oštećen proizvod, vraćeni proizvod mora biti upakovan na adekvatan način koji umanjuje opasnost od njegovog oštećenja tokom transporta. Uz proizvod moraju biti priložena sva dokumenta koja su kupcu predata prilikom isporuke (gotovinski račun, otpremnica i sl.). Dracha d.o.o. će potvrditi prijem pošiljke koja ispunjava uslov za povrat novca ili zamjenu i u roku od 15 dana od

prijema urednog artikla. Kupcu će biti vraćen plaćeni iznos uplatom na račun sa kojeg je uplaćeno ili koji navede u e-mailu. Troškove vraćanja reklamirane robe snosi kupac, osim u slučaju da je proizvod oštećen ili nesaobrazan, odnosno da je greškom Dracha.me dobio pogrešan proizvod.

Pravo na povrat

Kupac ima pravo na prigovor i povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena,
- isporuka robe pored proizvoda koji ste naručili, dostavljen i fakturisan i proizvod koji niste naručili ili
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu.

Nedostaci za koje Dracha.me ne odgovara:

- Dracha.me ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati,
- Dracha.me smatra da kupcu nedostaci nisu mogli ostati nepoznati, ako su specifikacije proizvoda napisane u opisu proizvoda,
- Dracha.me ne odgovara za nedostatke, ako su nedostaci proizvoda jasno istaknuti i opisani.

Pregled paket proizvoda i vidljivi nedostaci i oštećenja

Kupac je dužan primljeni paket pregledati na uobičajeni način, čim je to po slijedu stvari moguće, a o vidljivim nedostacima obavijestiti Dracha.me u roku od 72 časa, (slanjem e-mail poruke na info@dracha.me, uz navedite detalje i priložene fotografije), u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju po toj osnovi.

Skriveni nedostaci

Ako se nakon prijema proizvoda od strane kupca pokaže da proizvod ima određeni nedostatak, koji se nije mogao utvrditi uobičajenim pregledom proizvoda prilikom preuzimanja proizvoda, već ga je kupac ustanovio po korišćenju proizvoda – kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili sniženje cijene.

Kupac je dužan o tome obavijestiti Dracha.me u roku od 8 dana nakon otkrivanja nedostatka (slanjem e-mail poruke na info@dracha.me, uz navedene detalje i priložene fotografije), računajući od dana kada je nedostatak otkrio, odnosno obavijestio Prodavca.

Reklamacija robe

U slučaju reklamacije, oštećenja prilikom dostave, greške kod prenosa podataka ili nekog drugog nedostatka, molimo Vas da nam javite u roku od tri radna dana (72 sata) od prijema pošiljke. Kupac je dužan uputiti opravdanu reklamaciju putem e-maila na

info@dracha.me. Reklamacija treba da sadrži broj narudžbe, broj računa ili vaše korisničko ime, opis reklamacije i sliku proizvoda. Dracha.me će potvrditi prijem prigovora pisanim putem i na osnovu vašeg opisa utvrditi može li se proizvod zamijeniti za novi ili će se za proizvod dobiti povrat novca.

U tom slučaju kupac je dužan je da stari proizvod spakuje i vrati na adresu Poštanski fah 40, Pošta Crne Gore, Orahovačka bb, 81000 Podgorica, Crna Gora; i kada proizvod stigne šaljemo novi proizvod ili vraćamo novac, u zavisnosti od dogovora.

Kad proizvod stigne na skladište, šaljemo Vam obaviještenje o povratu novaca ili slanju zamjenskog proizvoda. Povrat novca/zamjena za novi proizvod biće odrađena u roku od 3 dana, a najkasnije 14 dana. U suprotnom kontaktirajte nas e-mailom na info@dracha.me.

Rješavanje sporova

Ugovarači će pokušati da sporove koji bi mogli nastati riješe mirnim putem i sporazumom. Spor postoji kada jedna od strana uputi drugoj poruku putem elektronske pošte sa obavještenjem u kojem se ističe da postoji spor u pogledu neke činjenice, izvršenja obaveze, tumačenja odredbe ili neke druge sporne okolnosti. Strane će pristupiti rješavanju spora najkasnije osmog kalendarskog dana od dana prijema pisanog obavještenja o sporu. Ukoliko Ugovarači ne postignu mirno rješenje, za rješavanje spora nadležan je Osnovni sud u Podgorici.

Cijene

Dracha.me se obavezuje da jasno, vidljivo i čitljivo istakne iznos maloprodajne cijene shodno Zakonu o zaštiti potrošača.

Prodavac je ovlašćen mijenjati cijene proizvoda bez prethodne najave. Dracha.me će periodično, shodno svojoj odluci stavljati određene proizvode na akcijsku prodaju po cijeni koja je niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji, te se takođe obavezuje da jasno, vidljivo i čitljivo označi i navede dužinu trajanja akcijske prodaje. Nakon isteka roka akcijske prodaje, Dracha.me neće primati narudžbe po uslovima koji se odnose na akcijsku prodaju kojoj je istekao rok.