

Uslovi prodaje - opšti uslovi poslovanja

Poštovani korisnici, molimo vas da pre korišćenja naših usluga, pažljivo pročitate sledeće uslove. Svaka poseta našem sajtu, kao i kupovina, znači da ste ove uslove pročitali i da se slažete sa njima u celosti. Ukoliko su oni za vas neprihvatljivi, molimo vas da ne koristite ovu prezentaciju.

Ugovor izmedju kupca i prodavca o kupovini dobara putem internet prodavnice
www.beocool.com

Uslovima kupovine i prodaje, odnosno korišćenja internet prodavnice, definisana su pravila pri kupovini koja obezbeđuju kvalitet naše usluge i zadovoljstvo kupaca.

Prodavac: Web prodavnica www.beocool.com, u daljem tekstu Russtov PR Servis klima uređaja Milana Vukosa 8, 11000 Beograd, PIB: 113001745 kao pravno ili drugo fizičko lice i za njegov račun koje je angažovano od strane prodavca.

Kupac: Registrovani ili ne registrovani subjekat u internet prodavnici: beocool.com koji vrši porudžbinu on-line a koji plaćanje vrši, opštom uplatnicom ili preko e-bankinga, saglasan sa svim uslovima prodaje,

u daljem tekstu, Ugovor o delu/kupovini dobara:

Čl.1. Korišćenje sajta

Korisnici prihvataju korišćenje sadržaja sajta isključivo za sopstvenu upotrebu i na svoju odgovornost.

Korisnicima sajta strogo je zabranjeno korišćenje specijalizovanih programa (robota, crawlera) radi preuzimanja sadržaja sa sajta, kao i bilo kakvi hakerski napadi u cilju onesposobljavanja sajta. Nedozvoljeno korišćenje sajta smatra se kršenjem pravila i podložno je tužbi.

Bitne odredbe – bitni sastojci ugovora

Čl. 2. Uslovi prodaje

1. Nakon prijema narudžbe putem sajta, prodavac može izvršiti telefonsku potvrdu.
2. Nakon izvršene uplate poručenog proizvoda putem web prodavnice od strane kupca, narudžba je neopoziva.
3. Prodavac se obavezuje da naručene proizvode isporuči ispravne i u roku predviđenim ovim ugovorom.
4. U slučaju eventualne promene prodavac može obavestiti kupca telefonskim ili drugim putem, uključujući i moguću/planiranu promenu cene proizvoda nakon isteka roka plaćanja. Rok za plaćanje potvrđene porudžbine je 1 dan od trenutka poručivanja.
5. Sve eventualne promene ne odnose na potvrđene narudžbe.

Uređaji se prodaju isključivo po uslovima i cenama prikazanim na sajtu:

- ukoliko kupac kupovinu uređaja vrši preko našeg Web Shop-a.

Dolazak (izlazak na teren) serviseru za priključivanje (montažu) uređaja, po jednom uređaju, za područje grada Beograda naplaćuje se po važećem cenovniku serviseru/podizvođača usluga.

Svaka komunikacija između kupca i prodavca odvijaće se isključivo putem mejla: info@beocool.com, u elektronskoj formi.

Kao potrošač izričito sam saglasan te potvrđujem da sam [obavešten o podatku](#) da nakon plaćene porudžbine ne mogu koristiti pravo na odustanak, kao i okolnostima pod kojima gubim pravo na odustanak od ugovora zaključenog na daljinu shodno članu 26. tačka 1. i 6. Zakona o zaštiti potrošača (osim u slučaju prava na odustanicu, gde je kupac dužan uz odustanicu podneti i izjavu o odustajanju).

Eventualne sporove, kupac i prodavac mogu rešavati vanskidni, mirnim putem ili u parničnom postupku pred nadležnim sudom. U slučaju spora, ovim dokumentom ugovara se mesna nadležnost Prvog osnovnog suda u Beogradu ili Privrednog suda u Beogradu ili drugog organa na teritoriji sedišta/prebivališta prodavca.

Čl. 2.a. Važnost i trajanje ugovora

Ugovor se smatra zaključenim u danu i času izvršene porudžbine.

Ugovor ima važnost do okončanja isporuke ili montaže uređaja ukoliko je montaža zahtevana od strane kupca.

Čl. 3. Garancija

1. Prodavac garantuje za kvalitet svojih proizvoda. Svi proizvodi su originalne robne marke i odgovaraju specifikaciji navedenoj na sajtu.
2. Davalac garancije, u garantnom roku, o svom trošku obezbeđuje otklanjanje kvarova i nedostataka proizvoda koji proizilaze iz nepodudarnosti stvarnih sa propisanim odnosno deklariranim karakteristikama kvaliteta proizvoda.
3. Garantni rok počinje danom prodaje uređaja, koji se unosi u garantni list.
4. Kupac gubi pravo na garanciju ako se kvar izazove nepridržavanjem datih uputstava za upotrebu i ako su na proizvodu vršene bilo kakve popravke od strane neovlašćenih lica.
5. Da bi se izbegli nesporazumi, prilikom isporuke dužnost prodavca i kupca je da izvrše pregled proizvoda i da ukažu na eventualna mehanička oštećenja, u kom slučaju će proizvod biti zamenjen.
6. Svi aparati su pod garancijom i važe prava koja su navedena u garantnom listu.
7. Za sledeće aparate obavestavamo Vas da:
Pravo na besplatno otklanjanje kvarova u garantnom roku stičete uz uslove da je kupljeni uređaj povezan i pušten u rad od strane našeg ovlašćenog serviseru i to za:

Sve ugradne aparate - *klima uređaje*.

Klima uređaji - garancija važi samo ako je uređaj ugradio naš servis ovlašćen za tu vrstu posla, ukoliko kupac angažuje drugi servis za ugradnju uređaja, isti je obavezan da mu overi garantni list, te da eventualne nedostatke otkloni u garantnom roku.

Molimo Vas radi što kvalitetnije usluge da se pridržavate zadatih uputstava.

Čl. 4. Reklamacije i povraćaj robe

Reklamaciju možete ostvariti u sledećim slučajevima:

1) Reklamacija prilikom instalacije ili prvog puštanja - Ukoliko se prilikom instalacije ili prvog puštanja u rad konstatuje da je isporučeni proizvod oštećen, nekompletan, da ne odgovara specifikaciji ili je neispravan, kupac ima pravo na reklamaciju isključivo ukoliko je prodavac izvršio ugradnju uređaja. Davalac garancije će popraviti pokvareni uređaj ili zameniti proizvod novim. Reklamacija se upućuje ovlašćenom servisu koji je izvršio montažu uređaja i puštanje u rad.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, beocool.com 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 na račun korisnika kartice.

2) Reklamacija u garantnom roku - Davalac garancije, dužan je da, u garantnom roku, o svom trošku obezbeđuje otklanjanje kvarova i nedostataka proizvoda koji proizilaze iz nepodudarnosti stvarnih sa propisanim odnosno deklarisanim karakteristikama kvaliteta proizvoda. U slučaju neizvršenja ove obaveze, davalac garancije (servis koji izvrši ugradnju) će popraviti pokvareni uređaj.

U tom slučaju, kupac proizvod šalje u servis isključivo na adresu ovlašćenog servisa koja je upisana na garantnom listu. U slučaju slanja proizvoda u neovlašćeni servis proizvod gubi garanciju.

3) Rok za povraćaj novca i utvrđivanje verodostojnosti navoda kupca prilikom vraćanja robe je 45 dana od prijema robe na servis. Nakon toga, ovlašćeni servis za taj proizvod donosi odluku da li će se kupcu dati nov proizvod ili će se izvršiti povraćaj novca. Za uvažene reklamacije prodavac u potpunosti snosi troškove transporta.

4) Da biste ostvarili pravo na reklamaciju potrebno je da:

- reklamirani proizvod donesete u servis naznačen na garantnom listu u originalnoj ambalaži
- da podnesete na uvid original garantnog lista
- da date opis neispravnosti
- nakon toga, sve informacije o statusu proizvoda koji je na servisu kupac isključivo dobija od ovlašćenog servisa gde je ostavio proizvod.

Čl.5. Privatnost podataka

Da bismo uspešno obradili Vašu narudžbinu potrebni su nam: Vaše ime i prezime, adresa, e-mail i telefon. Uz pomoć tih podataka bićemo u mogućnosti da Vam isporučimo željena dobra, kao i da Vas obavestimo o trenutnom statusu narudžbine.

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. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o kupcima/korisnicima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su podaci nužni za obavljanje posla. Svi naši zaposleni odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

Pored navedenih prikupljamo, analiziramo i obrađujemo podatke o proizvodima koje naši posetioци traže i kupuju, kao i o stranicama koje posećuju. Te podatke koristimo da bismo poboljšali ponudu i izgled naših stranica, i omogućili Vam jednostavnije korišćenje, sigurniju i udobniju kupovinu.

Obavezujemo se da prikupljene podatke ne koristimo ni u koje druge svrhe.

Čl.6.Saglasnost i promene uslova

Korišćenje našeg sajta podrazumeva saglasnost korisnika sa svim navedenim na ovoj strani. Obavezujemo se da ćemo se pridržavati svega navedenog, a sve promene uslova postaju važeće tek nakon objavljivanja na ovoj strani ili slanja email obaveštenja svim registrovanim korisnicima.

Čl. 7. Servis i montaža proizvoda

Radi ostvarenja garancije na kupljeni proizvod, kupac je dužan da kod prodavca ili podizvođača kojeg angažuje prodavac, izvrši ugradnju, vrši redovno održavanje (*servisiranje*) uređaja u predviđenom roku (*od 5 - 7 godina*) *po cenovniku prodavca koji u tom trenutku bude objavljen na sajtu*. Montaža podrazumeva isključivo rad u smislu usluge. Ukoliko kupac prilikom porudžbine odabere i opciju Usluge ugradnje klima uređaja to znači da plaća uslugu (ruke), sav propratni i instalacioni material neophodan za ugradnju uređaja, dodatno se naplaćuje po važećem cenovniku montažera ili podizvođača. Sav materijal za montažu obezbeđuje isključivo prodavac ili podizvođač.

Redovno održavanje uređaja se posebno naplaćuje i nije uračunato u cenu uređaja ili montaže.

Instalacioni materijal neophodan za montažu klima uređaja kupac plaća prilikom ugradnje uređaja i to: minimum tri metra instalacije po jednom uređaju (važi za inverter klima uređaje), iznosom montaže i dolaskom serviseru za priključivanje uređaja. Ukoliko se ispostavi da je prilikom montaže utrošeno više od tri metra instalacionog materijala (bakarne instalacije, električne instalacije i izolacionog materijala) tada je kupac dužan da tu razliku plati montažerima na ruke odmah nakon izvršene montaže.

Besplatna montaža (*ukoliko je istaknuta, navedena na web stranicama*), važi samo na teritoriji sedišta prodavca, odnosno, istaknuta besplatna ugradnja na web stranicama, predračunu ili kakvom drugom dokumentu, ne odnosi se na porudžbine izvan teritorije grada Beograda i ista će se obračunati u skladu sa cenovnikom.

Besplatna montaža/ugradnja (ukoliko je naznačena) znači da se prilikom vršenja iste ne naplaćuje rad, već samo instalacioni materijal.

Čl. 8. Prijem porudžbina

Beocool.com je potpuno automatizovana internet prodavnica, te se porudžbine primaju od 00-24 časa svakim danom.

Čl. 9. Plaćanje

Plaćanje se vrši isključivo elektronskim putem preko E-bankinga, Profakture ili opšte uplatnice na šalterima platnih institucija.

- Ukoliko prilikom kupovine na našem sajtu odaberete opciju plaćanja "Predračun-Uplatnica", ili ista bude automatski prikazana, prilikom potvrđene kupovine, na Vašu E-mail adresu koju ste uneli prilikom vršenja porudžbine, nakon nekoliko trenutaka, stići će vam automatska elektronska poruka:

Poruka sadrži u samoj sadržini mejla, nalaze se svi potrebni detalji/instrukcije za plaćanje i isporuku (Vaše ime i prezime ili naziv firme, adresu naručioca i adresu na koju se vrši isporuka proizvoda, novčani iznos za uplatu uređaja, broj tekućeg računa i ostali podaci prodavca na koji je potrebno izvršiti uplatu kupljenog dobra i poziv na broj na koji je kupac dobra obavezan da se pozove prilikom uplate uređaja ili usluge u predviđenom roku.

- Ukoliko kupac ne izvrši uplatu za porudžbinu u naznačenom roku ili ukoliko poručeni proizvod nemamo na stanju, naručeno dobro dobija status "*Poništena porudžbina*".

U slučaju da poručeni proizvod nismo imali na stanju, u trenutku kada je kupac izvršio porudžbinu, naš operater će kontaktirati naručioca dobra i predložiti mu neki od modela koji su dostupni.

Čl. 9a. Cenovnik usluga

Usluga ugradnje klima uređaja se obavlja po cenama navedenim na našoj internet prodavnici ili važećem cenovniku podizvođača.

Ukoliko je montaža komplikovana (spoljašnja jedinica se ne postavlja na dohvata ruke, ispod okna ili na terasi, ukoliko je visina veća od dva metra, ukoliko se instalacija postavlja kroz armirani beton, limene pregrade i zidove i sl.) za takve montaže kupac je dužan da doplati iznos za komplikovanu (složenu) montažu sa uvećanim iznosom za dva i po puta od osnovne cene montaže. Ukoliko kupac ne želi da izvrši doplatu za složenu montažu, izričito je saglasan da

pružalac usluge može obustaviti izvođenje radova (ukoliko je već izašao na teren) i zadržati sav iznos kao naknadu štete.

Čl. 9b. Mali i Veliki servis klima uređaja

Ova usluga se naplaćuje po trenutnoj ceni prikazanoj na sajtu. Nakon uplate od strane naručioca, porudžbina je neopoziva. Usluga se vrši isključivo u periodu pred početak zimske, odnosno letnje sezone i u tom periodu pružalac usluge usklađuje slobodne termine po svom nahođenju, prioritetu i drugim okolnostima. Ukoliko naručilac usluge prilikom poručivanja unese željeni termin (datum i vreme) to ne obavezuje izvođača da u tom terminu radove izvrši, već pružalac usluge ima pravo da uneti od strane poručioca termin uskladi sa svojim rasporedom. Ukoliko naručilac odustane od usluge, izvođač ima pravo da zadrži sav uplaćeni iznos kao naknadu štete za obradu i zauzimanje termina. Izvođač o terminu obaveštava naručioca najranije tri dana pre, ili na dan planiranih radova. U slučaju da naručiocu ne odgovara termin opredeljen od strane izvođača, može se dodatno odrediti novi koji će odgovarati obema stranama.

Čl. 10. Isporuka

Isporuka na teritoriji cele Srbije, tarifira se po cenovniku kurirske službe koja vrši isporuku.

Predviđen rok isporuke je 5 – 7 radnih dana, a najkasnije do 30 radnih dana, rok isporuke i montaže može biti i duži, naročito u jeku sezone, ako je stanje prouzrokovano dejstvom više sile, ili postoji kašnjenje od strane dobavljača prodavca, ako dobavljač trenutno nema na lageru, ili ukoliko se roba čeka sa carinskog skladišta i dr. tada će se rok produžiti do prestanka takvog stanja. Kupac je saglasan da prodavac uslugu isporuke i montaže izvrši najkasnije u roku od 30 radnih dana od momenta kada je kupac za tu uslugu izvršio plaćanje svih ugovorenih poslova.

U rokove isporuke ne ubrajaju se neradni dani (*Vikend, godišnji odmor i državni praznici*).

Kupac dobra je dužan da u prethodno dogovoreno vreme bude na adresi na kojoj se vrši isporuka.

Kupac ne može lično u prostorijama prodavca preuzeti kupljeni proizvod kada je proizvod kupio preko Web-Shop-a, već će se kupcu taj proizvod dostaviti (u roku do 30 radnih dana, osim stanja prouzrokovano dejstvom više sile, tada će se rok produžiti do prestanka takvog stanja) na adresu koju je uneo u formular prilikom kupovine.

*Ukoliko kupac ne bude u dogovoreno vreme na datoj adresi tada će sa prodavcem napraviti novi dogovor oko ponovne isporuke u neko drugo vreme ili drugog dana nakon čega će kupac u tom slučaju za uslugu prevoza kupljenog dobra nadoknaditi prodavcu dvostruki iznos u visini iznosa koji je plaćen prilikom prve isporuke.

Čl. 11. Rokovi montaže i montaža kupljenih proizvoda

O rokovima za ugradnju, prodavac i kupac dogovaraju termin i usklađuju vreme, tek nakon izvršene uplate od strane kupca za tu vrstu usluge u predviđenom roku.

Kupac je saglasan da prodavac uslugu isporuke i montaže izvrši najkasnije u roku od 30 radnih dana, osim stanja prouzrokovanoog dejstvom više sile, tada će se rok produžiti do prestanka takvog stanja. Kupac je dužan da pre početka radova serviserima/montažerima omogući i obezbedi nesmetan i bezbedan rad prilikom ugradnje klima uređaja, da ukloni sve stvari, komode i druge el. aparate i uređaje, fiksirana prozorska okna, da zaštiti parket ili druge vrste podova od oštećenja, u suprotnom serviser i prodavac neće snositi posledice za eventualnu pričinjenu štetu. Kupac je saglasan da prodavac/ovlašćeno lice od strane prodavca, može vršiti snimanje čina montaže klima uređaja, odnosno dela prostora na kom se radnja odvija, fotoaparatom/audio video kamerom ili drugim uređajem. Prodavac može po svom izboru, angažovati treće lice – podizvođača za montažu, servisiranje i isporuku uređaja.

Ovim uslovima korišćenja internet prodavnice, sa kojima je kupac dužan da se detaljno upozna pre nego izvrši plaćanje porudžbine, nedvosmisleno su definisana pravila kojih su dužne i u obavezi da se pridržavaju obe strane. U uslovima je detaljno predloženo, korak po korak, koje radnje je kupac dužan preduzeti nakon što izvrši porudžbinu i plaćanje kako bi se ugovoreni posao sproveo i okončao. U ovom dokumentu, da bi kupcu koji je izjavio svoju slobodnu volju prilikom davanja saglasnosti da prihvata uslove, bila otklonjena svaka nedoumica u vezi sa dodatno kreiranim stavkama/dodatnim troškovima, rokovima i eventualnim posledicama koje mogu proizaći, navedene su pojedinačne cene za svaku stavku (proizvod /uslugu), te ne postoje skriveni troškovi, lažni ili obmanjujući sadržaj, odnosno sve relevantne činjenice prikazane su jasno, istinito i transparentno. Svim navedenim u ovom dokumentu, isključena je eventualna mogućnost da se ugovorne strane pozivaju na nesaglasnost između volje i izjave volje uvek kada ne žele izvršenje pravnog posla. Između ostalog, određena je i obaveza, da će se komunikacija između dveju ugovornih strana odvijati isključivo putem mejla, što može poslužiti kao validan dokaz u eventualnom sporu ili rešavanju nesuglasica/nesporazuma, odnosno kako bi se isključio svaki vid manipulacije. Ukoliko bi kod kupca pre izvršene uplate porudžbine/zaključivanja pravnog posla, postojala bilo kakva nedoumica ili su neki delovi ovih uslova korišćenja nejasni, nije dužan da izvrši plaćanje, već može odustati od porudžbine ili se sa prodavcem konsultovati u cilju otklanjanja navedenih stanja, tek potom izvršiti plaćanje ili trajno odustati od porudžbine (zaključenja pravnog posla bez ikakvih posledica). Uzimajući u obzir sve navedeno u ovom dokumentu, obe strane su izričito saglasne sa činjenicom, da se ni jedna strana ne može pozivati na to, da je dovedena u zabludu od druge strane u zaključenom poslu, onda kada strana koja tvrdi da je dovedena u zabludu ne želi da ispuni, izbegava ili nije ispunila svoje obaveze predviđene ovim ugovorom u naznačenom roku, a koje je prihvatila svojom slobodnom voljom i dala svoju izričitu saglasnost.

Kao kupac, prilikom vršenja porudžbine, izjavljujem da sam pročitao, razumeo i prihvatio sve navedeno u ovom dokumentu, svemu pristupajući sa velikom pažnjom, ozbiljnom, stvarnom i slobodnom voljom, te se ima smatrati da je ovaj Ugovor zaključen u danu i času izvršene porudžbine za šta dajem svoju izričitu saglasnost.

[Preuzmi Uslove u PDF-u](#)

Objavljeni uslovi prodaje važe od: 02.04.2025 god.