

USLOVI KORIŠĆENJA

OPŠTI PODACI

Korisnička podrška – onlineprodaja@santamed.rs

Reklamacije – reklamacije@santamed.rs

Santamed d.o.o.

Dečka 122, 22 310 Šimanovci

Dostava robe i eventualna ograničenja

Usluga dostave je dostupna za sva mesta u Srbiji, a biće organizovana na osnovu ugovora zaključenog između Kompanije i pružaoca usluga, koji predstavlja treću stranu (poštanske i kurirske službe).

Cena isporuke je 450 RSD za kupovinu odnosno pošiljku čija je ukupna vrednost poručene robe niža od 5000,00 RSD. Za kupovinu proizvoda u vrednosti višoj od 5000,00 RSD poštarina se ne naplaćuje. Cena isporuke se primenjuje za bilo koju težinu pošiljke tako da je ukupan iznos na računu koji vidite prilikom potvrde porudžbine i iznos koji placate.

Maksimalni rok isporuke u skladu sa zakonskom regulativom je 30 dana, međutim za većinu proizvoda uobičajeni rok isporuke je od 3 do 7 dana od potvrde porudžbine.

Isporuke se vrše obično u periodu od 8h do 16h u skladu sa rasporedom kurirske službe, pa je potrebno uneti adresu na kojoj je moguć prijem pošiljke u tom periodu, kao i tačan kontakt telefon na kome je dostupna osoba koja će primiti pošiljku.

Cena pakovanja i isporuke se dodaje na iznos kupovine i račun se plaća u ukupnom iznosu na jedan od načina koji izaberete (ukupan iznos karticom - online, ukupan iznos gotovinom prilikom preuzimanja) i ne postoje dodatna plaćanja koja nisu prikazana na našem računu.

Obaveštavanje kupaca o nemogućnosti isporuke ili delimičnoj isporuci

U slučaju nemogućnosti isporuke kompletne porudžbenice, kupcu se isporučuje pošiljka sa dostupnim proizvodima, uz umanjenje ukupnog iznosa za cenu proizvoda koji nisu isporučeni, a bez obaveznog prethodnog obaveštavanja kupca o nekompletnosti porudžbenice. Kupci svakako imaju pravo na odustanak od kupovine, koje mogu iskoristiti u slučaju da ne žele nekompletnu porudžbenicu.

Kupac neće moći da bude obavešten ukoliko je prilikom registracije ili kupovine uneo pogrešnu e-mail adresu, pogrešan kontakt telefon ili broj telefona koji je duže nedostupan.

Ukupan iznos za plaćanje je uvek iznos konačnog računa. Ukoliko je ovaj iznos manji od iznosa koju je kupac izvršio plaćanjem karticom online, nakon izdavanja računa sa kartice se naplaćuje samo umanjeni iznos po računu, dok se razlika automatski oslobađa.

Otkaz kupovine nakon otpreme / prijema pošiljke (Pravo na odustajanje od ugovora o kupovini)

Kupci imaju pravo da otkazu kupovinu u bilo kom trenutku nakon otpreme pošiljke i najdalje do 14 dana od trenutka prijema pošiljke, bez navođenja razloga i u tom slučaju kupci snose troškove isporuke i povrata proizvoda, kao i trošak umanjenja vrednosti proizvoda u slučaju ako su proizvodi raspakovani iz originalnog pakovanja, u iznosu koji se utvrdi nakon povrata proizvoda. U slučaju kada proizvod nije raspakovan iz originalnog pakovanja, kupac dobija povrat punog iznosa cene vraćenog proizvoda.

Radi ostvarivanja prava na odustajanje od kupovine, bez navođenja razloga, potrebno je da kupac pošalje zahtev za odustajanje od kupovine na mail reklamacije@santamed.rs sa jasno navedenim brojem porudzbine, imenom I prezimenom, kontaktom I artiklima koji su bili predmet kupovine.

U slučaju otkaza kupovine nakon otpreme pošiljke i nepreuzimanja pošiljke od kurirske službe, kupac snosi troškove isporuke i povrata pošiljke. U zavisnosti od načina plaćanja porudžbenice, ovaj iznos se naplaćuje sa platne kartice, od uplaćenog iznosa ili se kupcu šalje poziv za uplatu. Ukoliko kupac ima neizmirene obaveze, nije moguća isporuka novih porudžbenica.

Reklamacija, povrati, prigovori

U slučaju primedbi ili sugestija, slobodno nas možete kontaktirati putem e-mejla reklamacije@santamed.rs, a mi ćemo u najkraćem mogućem roku rešiti problem, a uslugu kojom ste nezadovoljni ćemo nastojati unaprediti i poboljšati na vaše zadovoljstvo.

Kao Kupac imate pravo na opravdani prigovor i na povrat robe u sledećim slučajevima:

- ukoliko smo Vam isporučili robu koju niste naručili (npr. pogrešan proizvod);
- ukoliko smo Vam isporučili robu kojoj je već istekao rok trajanja;
- ukoliko smo Vam isporučili robu s greškom ili oštećenjem koja nisu nastala u transport

U slučaju zahteva za povratom robe iz opravdanih razloga, dužni ste uputiti nam pismeni prigovor putem maila na reklamacije@santamed.rs

Na isti način možete nam se obratiti i ukoliko ste nezadovoljni našom uslugom.

Kako bi što brže mogli proveriti narudžbinu na koju imate prigovor, molimo da navedete broj narudžbine, broj računa te da navedete opisno na šta se prigovor odnosi (npr. u slučaju reklamacije na hranu, molimo da navedete ili fotografirate proizvod (ukoliko se reklamacije može vizualno predočiti) te nam pošaljete lot oznaku i datum minimalne trajnosti („Upotrebiti do“, „Najbolje upotrebiti do (kraja)“ datum). Nakon zaprimljenog prigovora, poslaćemo vam potvrdu da smo isti zaprimili te ćemo vam odgovoriti na prigovor (sukladno čl. 28. Zakona o zaštiti potrošača) u roku od 8 dana.

Ukoliko utvrdimo da je Vaš prigovor opravdan, imate pravo na raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamenu za ispravni, neoštećeni i valjani proizvod ili poklon bon u vrednosti minimalno u iznosu uplaćenog iznosa, a kojega možete iskoristiti prilikom sledeće kupovine.

Prihvatamo povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko utvrdimo da je prigovor opravdan te da niste uticali na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav drugi nedostatak robe. U slučaju opravdanog prigovora, trošak zamene proizvoda s novim proizvodom u potpunosti snosi Santamed.

Sva roba koju prodajemo se skladišti i dostavlja u skladu sa deklariranim uslovima čuvanja, odnosno preporuci proizvođača. Rok trajanja, koji je naveden na originalnoj ambalaži, vredi jedino ako se proizvod ispravno skladišti u skladu sa navedenim uslovima čuvanja na deklaraciji.

U kojim slučajevima nemate pravo na povrat proizvoda?

1. Proizvodu je istekao rok trajanja, a isporučili smo Vam ga s važećim rokom trajanja;
2. Otvoren proizvod valjanog roka trajanja, koji je ispravan i zdravstveno ispravan.

Odgovornost za materijalne nedostatke

U slučaju nedostatka bilo koje vrste proizvoda, kompanija Santamed snosi odgovornost za te nedostatke u zakonski predviđenim rokovima. Odgovornost za materijalne nedostatke će se rešavati u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Pravo kupca na jednostrani raskid ugovora

U skladu sa čl.28. st.1. Zakona o zaštiti potrošača, svaki ugovor sklopljen putem kupovine na daljinu (online internet kupovina) možete raskinuti ne navodeći razloge za to, u roku od 14 dana, od dana kada ste primili proizvode. Ne morate navesti razlog za raskid ugovora, ali nas morate obavestiti u roku o svojoj odluci o raskidu ugovora (putem obrasca za jednostrani raskid ugovora) i sve to poslati elektronskom poštom na: reklamacije@santamed.rs

Standardni informativni obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti na ovom [linku](#).

U slučaju jednostranog raskida ugovora svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na osnovu ugovora, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Nakon što primimo Vašu izjavu (obrazac), obavestićemo Vas o prijemu izjave o raskidu, a povrat plaćenog ćemo izvršiti nakon što nam roba bude vraćena (najkasnije 14 dana od prijema vraćene robe).

Korisnik se obavezuje da će vratiti Proizvod u identičnom stanju u kojem se Proizvod nalazio u momentu prijema. Korisnik je saglasan sa tim da Kompanija neće biti obavezna na povraćaj novca ukoliko Proizvod nije u izvornom stanju pri vršenju povraćaja.

Kupac je u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjenje vrednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcionalnosti robe. Stoga, proizvodi koje vraćate moraju biti u dobrom stanju, neotvoreni, nekorišteni i u originalnoj ambalaži.

Nastale troškove povrata robe kupac je obavezan snositi sam ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora (u roku od 14 dana od kada je uputio izjavu o odluci za raskidom ugovora).

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Santamed 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.

Kada nemate pravo na jednostrani raskid ugovora?

Nemate pravo na jednostrani raskid ugovora ako je predmet ugovora lako kvarljiva roba ili roba kojoj brzo ističe rok upotrebe (sveža hrana, lako kvarljiva hrana s mikrobiološkog gledišta i sl.).

Sve informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u Zakonu o zaštiti potrošača.

Pritužbe i sporovi

Davalac usluga se pridržava važećih zakona o zaštiti potrošača. Davalac će se maksimalno potruditi kako bi ispunio svoju dužnost da odgovori blagovremeno na žalbu potrošača. Žalba se podnosi putem:

- e-maila reklamacije@santamed.rs ili
- pismeno na adresu Santamed doo, Dečka 122, 22 310 Šimanovci



Žalbu ćemo obraditi u roku od 8 dana od prijema. Postupak rešavanja žalbe je poverljiv. Ugovorne strane su saglasne da se odredbe ovih Opštih uslova imaju tumačiti na način koji doprinosi izvršenju ugovornih obaveza na obostranu korist.

Ugovorne strane su saglase, da sve eventualne nesporazume koji nastanu tokom trajanja ugovornog odnosa pokušaju da reše mirnim putem. Ukoliko u tome ne uspeju, nadležan će biti sud u Beogradu uz primenu prava Republike Srbije.