

# 1. Politika privatnosti

## 1.1. Definicije politike privatnosti

Ova politika privatnosti reguliše praksu prikupljanja informacija od korisnika prilikom korišćenja internet stranice <http://www.eglo.com/rs>, kao i njihovo skladištenje u bazama podataka našeg preduzeća EGLO rasveta doo Beograd. Naša politika privatnosti obuhvata razloge kako i zašto sakupljamo, koristimo i štitimo Vaše lične podatke. Zadržavamo diskreciono pravo da ovu Politiku privatnosti možemo izmeniti u svako doba i da tako izmenjen tekst postane važeći odmah po objavi istog na Web sajtu. Nastavak Vašeg korišćenja Web sajta nakon izmena, podrazumeva da prihvatate sve uslove tako izmenjene Politike privatnosti. Stoga savetujemo korisnike da periodično ponovo detaljno pročitaju informacije sadržane u Politici privatnosti, kako bi bili informisani o eventualnim promenama.

## 1.2. Način prikupljanja i upotrebe podataka

Tokom Vaše posete sajtu možemo prikupiti vaše lične podatke koji su neophodni da podesite svoj nalog, u svrhu naplate ili isporuke Vaše robe. Vaše lične podatke koristimo isključivo i samo kako bi nam omogućili da Vam obezbedimo proizvode i usluge koje želite radi zadovoljenja Vaših zahteva ili da Vam prilagodimo našu ponudu, tj. da je personalizujemo, unapredimo rad Web sajta, osiguramo proveru administrativnih zadataka, uspostavimo kontakt sa Vama, poboljšamo naše oglašivačke i promotivne rezultate i poboljšamo našu ponudu proizvoda ili usluga na tržištu, kao i u svrhu saradnje sa institucijama odgovornim za sprovođenje zakona. Mi ne prodajemo i ne iznajmljujemo Vaše lične podatke trećim licima, za njihove markentiške potrebe a da prethodno nismo Vama dali mogućnost da tu opciju isključite. Međutim, mi možemo otkriti Vaše podatke našim poslovnim jedinicama i partnerima, koji su deo ove Politike privatnosti. Nikada i ni pod kojim uslovima nećemo zloupotrebiti Vaše lične podatke. U sledećim odeljcima ćemo Vam izložiti načine i razloge za moguće davanje Vaših informacija, za potrebe normalnog poslovanja Web sajta.

## 1.3. Skladištenje i čuvanje podataka

Preduzeće EGLO rasveta doo Beograd kao prodavac proizvoda i usluga na Web sajtu ulaže maksimalne napore radi zaštite Vaše privatnosti kad ste "online" kao korisnik. Vaše lične informacije se čuvaju na siguran i poverljiv način, i obrađuju na zakonit način u skladu sa ovom politikom privatnosti. Preduzimamo odgovarajuće tehničke i organizacione mere radi zaštite od naovlašćenog i nezakonitog pristupa i obrade vaših ličnih podataka, uključujući i enkripciju vaših informacija. Mi ćemo Vaše informacije zadržati onoliko dugo koliko je potrebno da obradimo Vaš nalog, Vaše plaćanje, odradimo refundaciju sredstava, odgovorimo na žalbu.

## 1.4. Zaštita privatnosti korisnika

U ime EGLO Rasveta DOO 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 se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni EGLO Rasveta DOO (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

## 2. Opšti uslovi pružanja usluga

### 2.1. Opšti uslovi pružanja usluga

Prodaja robe putem naše online prodavnice [www.eglo.com/rs](http://www.eglo.com/rs) obavlja se u okviru registrovane delatnosti privrednog društva EGLO rasveta doo Beograd, ulica: Stefana Prvovenčanog 28,11000 Beograd. Roba (usluge) koja se prodaje putem web sajta poseduje svojstva potrebna za redovnu upotrebu te vrste robe u skladu sa njenom namenom. Prodajna cena robe je naznačena uz svaki artikal, a mogućnost kupovine robe uz posebne cenovne pogodnosti ili uz posebne prodajne podsticaje (akcijska prodaja), obavlja u skladu sa uslovima koji su objavljeni na [www.eglo.com/rs](http://www.eglo.com/rs); Nastojimo da budemo što precizniji u opisu proizvoda, prikazu slika i samih cena, ali ne možemo garantovati da su sve informacije kompletne i bez grešaka. Slike ne moraju biti 100% identične proizvodima. Svi artikli prikazani na sajtu su deo naše ponude i ne podrazumeva se da su dostupni u svakom trenutku.

## 3. Isporuka

### 3.1. Trenutak prihvatanja porudžbine

Nakon poručivanja, bićete obavešteni o statusu Vaše porudžbine putem telefona odnosno email-a koji ste naveli tokom procesa poručivanja. Porudžbina je prihvaćena od strane preduzeća tek nakon što Vam telefonom ili mejlom pošaljemo potvrdu o prihvatanju iste.

### 3.2. Rok isporuke

Period isporuke je 5 radnih dana. Procenjeno vreme dostave može biti i duže od naznačenog ukoliko proizvodi nisu trenutno dostupni ili ste potvrdu o kupovini dobili u toku vikenda i državnih praznika odnosno ako je povećan obim posla kurirske službe. Rok počinje kada. Rok počinje onog trenutka kada primimo porudžbenicu odnosno dogovorimo detalje o isporuci.

### 3.3. Kašnjenje isporuke

U slučaju kašnjenja isporuke, kupac ima pravo da odustane od kupovine, i u tom slučaju će novac biti vraćen.

### 3.4. Cena isporuke

Naručenu robu Vam šaljemo kurirskom službom D Express cena isporuke je po **CENOVNIKU** kurirske službe. Troškovi isporuke se dodaju na cenu proizvoda i zavise od težine i veličine. EGLO rasveta ni na koji način ne ucestvuje u ceni isporuke robe. To je isključivo u nadležnosti kurirske službe.

Za porudžbine u iznosu preko 15.000,00 RSD dostava je besplatna.

### 3.5. Procedura isporuke

Pošiljka stiže na adresu u periodu od 08 - 16. sati. Potrebno je da u tom periodu na adresi bude osoba koja može preuzeti pošiljku. Kurir svaku pošiljku pokušava da uruči u dva navrata. Ukoliko Vas kurir ne pronađe na adresi, pozvaće vas na telefon koji ste ostavili prilikom kreiranja porudžbenice i dogovoriti novi termin isporuke. Ukoliko Vas ni drugi put ne pronađe na adresi, pošiljka se vraća u naše prostorije . Prilikom preuzimanja pošiljke potrebno je vizuelno pregledati paket i uveriti se da ne postoje vidna oštećenja. Ukoliko primetite da je transportna kutija značajno oštećena i posumnjate da je proizvod možda oštećen, imate prava da odbijete prijem pošiljke i odmah nas obavestite pozivom na telefon .011/68-98-036. ili putem emaila [eglo-beograd@eglorasveta.com](mailto:eglo-beograd@eglorasveta.com). Ukoliko je pošiljka na izgled bez oštećenja slobodno preuzmite pošiljku i potpišite kuriru adresnicu.

## 4. Politika plaćanja

### 4.1. Načini plaćanja

Plaćanje proizvoda na našoj internet prodavnici je moguće izvršiti na jedan od sledećih načina:

- Gotovinom
- Platnim karticama - VISA, Maestro i MasterCard koje podržavaju plaćanje preko Interneta
- Uplatom na tekući račun Eglo rasvete.

Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa WSPay i Raiffeisen bankom i obavlja se na bezbedan i sertifikovan način. Nakon što se unesu podaci o kartici i potvrdi plaćanje, banka autorizuje transakciju i time je porudžbina odobrena i ulazi u dalji proces pripreme za isporuku. Iznos će biti rezervisan na vašoj kartici (računu) i neće Vam biti raspoloživ za drugu namenu. Transkacija će biti kompletirana i iznos skinut sa vašeg računa tek kada su proizvodi pripremljeni za transport i predati kurirskoj službi. U slučaju da se plaćanje ne kompletira, odnosno iznos se ne skine sa računa do isteka 14 dana od prihvatanja Vaše porudžbine, ta porudžbenica će biti otkazana i izbrisana. Nakon isteka roka od 14 dana , novac rezervisan na Vašem računu se oslobađa i biće Vam ponovo na raspolaganju. Nakon toga možete ponoviti istu ili novu porudžbinu, i izvršiti plaćanje vezano za njih.

### 4.2. Zaštita podataka prilikom plaćanja karticama

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. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, pa se tako kompletni proces naplate obavlja u sigurnom okruženju. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

### 4.3. Izjava o konverziji plaćanja

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu.

### 4.4. Povraćaj sredstava

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, EGLO Rasveta DOO 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.

## 5. Politika reklamacije

### 5.1. Postupak reklamacije

Proizvodi koji se prodaju putem naše internet prodavnice, su praćeni svom zakonski neophodnom dokumentacijom. Ukoliko se pojavi potreba da reklamirate određeni artikal na kvalitet mi ćemo ispuniti sve zakonski definisane obaveze prodavca, na isti način kao da ste robu kupili u klasičnoj prodavnici. Ako je neki proizvod koji ste kupili defektan ili ne funkcioniše pravilno iz bilo kog razloga, molimo Vas da kontaktirate naš korisnički servis na 011/68-98-036 i da pogledate garantni list kako biste se upoznali sa detaljima garancije i postupkom reklamacije.

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, EGLO Rasveta D.O.O. 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..

**Preduzeće EGLO rasveta doo Beograd ne preuzima nikakvu odgovornost za greške kupaca, proizvode pogrešno kupljene ili bilo koje druge greške koje se odnose na Vaše postupke prilikom kupovine na sajtu..**

### 5.2. Pravo na odustajanje od ugovora, prava i obaveze kupca i prodavca

Zakon o zaštiti potrošača za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo kupca, da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat. Prilikom odustanka kupac može, ali ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje. Nephodno je popuniti OBRAZAC/IZJAVU i poslati je na [eglo-beograd@eglorasveta.com](mailto:eglo-beograd@eglorasveta.com). Nakon naše potvrde o prijemu obrasca pošaljite ga sa kompletnim proizvodom i fiskalnim računom na adresu : Eglo rasveta, Bulevar Kralja Aleksandra 656a, 11050 Beograd. Obrazac o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

**U slučaju odustanka od ugovora, potrošač ima pravo na povraćaj novca ili na zamenu za drugi proizvod.**

Novac se kupcu vraća po prijemu proizvoda, nakon što se utvrdi da je proizvod u originalnoj ambalaži, neoštećen i ispravan. Kupac je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema pošiljke. Po isteku roka od 14 dana od dana preuzimanja, proizvod se više ne može vratiti. Kupac odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom kupca, odbiće se vraćanje novca i proizvod će biti vraćen o trošku kupca. Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku, a nakon prijema proizvoda.

### 5.3. Troškovi vraćanja robe i novca

**Troškove vraćanja robe i novca snosi kupac, osim u slučajevima kada kupac dobije neispravan ili pogrešan artikal.**

Ukoliko u toku procesa naručivanja budete imali bilo kakav problem, uvek vam stoji na raspolaganju naš call centar na broju 011/68-98-036 koji radi radnim danima od 09 do 20 časova i subotom od 9 do 16 časova ili kontakt na email [eglo-beograd@eglorasveta.com](mailto:eglo-beograd@eglorasveta.com)

Proizvode možete poručiti i direktno pozivom na 011/68-98-036 .

EGLO Rasveta doo  
11000 Beograd  
Stefana Prvovenčanog 28  
PIB: 103896465  
Matični broj: 20045949  
[eglo@eglorasveta.com](mailto:eglo@eglorasveta.com)