

## GLAVNE KARAKTERISTIKE ROBE

U odnosu na dostupne i poznate podatke o Proizvodu od strane Proizvođača, prikazujemo svoje proizvode tekstualnim opisima kao i fotografijama.

Glavne karakteristike proizvoda: proizvodi su prikazani opisno i fotografijama, u skladu s dostupnim podacima u bazama podataka prodavaca, dobavljača ili proizvođača. Fotografije proizvoda su samo ilustrativne i ne moraju uvijek potpuno odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. Prodavac naglašava da vizualni identitet proizvoda prikazan na fotografiji može se razlikovati od stvarnog izgleda proizvoda, posebno zbog postavki monitora na kompjuteru kupca i razlika u percepciji boja na ekranu i sl.

U slučaju neslaganja između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda, to se ne smatra nedostatkom proizvoda.

Podaci o proizvodima (opis, cijena itd.) prikazani na web stranici [www.bikenmore.me](http://www.bikenmore.me) mogu sadržati greške, nepravilnosti u radu aplikacije, tehničke greške, tipografske greške i slično. U slučaju očiglednih grešaka ili neispravnosti u prikazu podataka o proizvodima na [www.bikenmore.me](http://www.bikenmore.me), prodavac zadržava pravo da jednostrano raskine ugovor.

Porudžbina može uključivati samo proizvode koji su naznačeni kao dostupni. Budući da se porudžbine mogu primati istovremeno putem web trgovine i/ili maloprodajne radnje, moguće je da informacija o dostupnosti proizvoda nije uvijek jednaka sa trenutnim stanjem u skladištu.

Ako naručeni proizvod nije dostupan u skladištu, prodavac će obavijestiti kupca o sljedećem:

- proizvod trenutno nije dostupan
- procijenjeni rok kada će proizvod biti dostupan
- po potrebi dogovoriti novi rok isporuke i ponuditi mogućnost kupovine alternativnog proizvoda koji je dostupan za isporuku i koji je svojim karakteristikama najbliži nedostupnom proizvodu.

U slučaju potpune nemogućnosti isporuke naručenog i plaćenog proizvoda, Prodavac će izvršiti povraćaj cijelog iznosa uplaćenih sredstava.

## CIJENE

Cijene proizvoda su izražene u eurima i uključuju PDV. Troškovi dostave nisu uključeni u cijenu proizvoda i dodatno se plaćaju, osim ako porudžbina prelazi određeni iznos, koji je naveden u ovom Obavještenju.

Prilikom zaključivanja porudžbine bit će jasno prikazane sljedeće informacije:

- Cijena naručenih proizvoda
- Cijena dostave (ako se naplaćuje)
- Iznos PDV-a
- Ukupna cijena, kako bi kupac imao jasnu informaciju o ukupnom iznosu kupovine.

Troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu i teret njihovog plaćanja pada na uplatioca prilikom plaćanja putem e-bankinga i opšte uplatnice.

NAPOMENA: Prodavac provjerava svaku kartičnu transakciju (debitne i kreditne kartice) u roku od jednog do tri radna dana.

## USLOVI PLAĆANJA

Različiti načini plaćanja dostupni su u našoj web trgovini radi vaše udobnosti i fleksibilnosti prilikom kupovine. Evo načina plaćanja koji su prihvaćeni kako u web trgovini, tako i u našim maloprodajnim poslovnica:

### NAČINI PLAĆANJA PUTEM VEB SAJTA

1. Gotovina prilikom preuzimanja: Prilikom preuzimanja porudžbine, možete platiti gotovinom dostavljaču.
2. Virmanska uplata: Možete izvršiti uplatu putem virmanskog transfera koristeći podatke o računu koje ćete dobiti pri potvrđivanju narudžbe.
3. Internet bankarstvo: Možete izvršiti plaćanje putem internetskog bankarstva koristeći svoj bankovni račun i podatke o našem računu.
4. Karticama jednokratno: Prihvatamo sljedeće kartice za jednokratno plaćanje:
  - Maestro kartica
  - MasterCard kartice
  - Visa kartice
  - American Express kartice

### NAČIN PLAĆANJA U MALOPRODAJNIM POSLOVNICAMA

1. Jednokratno: Možete platiti jednokratno koristeći sljedeće načine plaćanja:
  - Gotovina po preuzimanju
  - Maestro kartica
  - MasterCard kartice
  - Visa kartice
  - American Express kartice
2. 12 rata bez kamata: Nudimo mogućnost plaćanja na rate bez kamata putem kartice:
  - CKB GO Shopping kartica

Ukoliko se odlučite za plaćanje debitnom/kreditnom karticom, opštom uplatom ili putem elektroničkog bankarstva, molimo vas da izvršite uplatu unutar naznačenog roka koji ćete dobiti putem e-mail poruke kojom se potvrđuje da je vaša porudžbina prihvaćena.

Ako ne primite obavještenje o potvrđenom ugovoru nakon završetka postupka naručivanja, molimo provjerite sljedeće:

- Provjerite je li e-mail poruka završila u vašem Junk/Spam folderu.
- Provjerite je li vaš mailbox pun.

Ukoliko uplata ne bude izvršena u naznačenom roku, Prodavac će postupiti prema izvršenoj uplati izvan roka isporukom kupljenih proizvoda. Međutim, ako iz opravdanih razloga neće moći izvršiti isporuku, Prodavac zadržava pravo da jednostrano raskine ugovor i izvrši povraćaj uplaćenih sredstava.

## DOSTAVA

Troškovi dostave će biti jasno prikazani prilikom zaključivanja porudžbine. Dostava je besplatna za sve porudžbine iznad 50,00 eura, kao i za akcijske artikle s besplatnom dostavom, osim ako važećom Odlukom o popustima nije drugačije određeno.

Za porudžbine ispod 50 eura, troškovi dostave iznose 3,00 eura.

Bicikla kupljena putem web trgovine će biti besplatno poslata na adresu kupca. Bicikla su prošla inicijalni servis i spremni su za upotrebu.

Ako se isporuka ne može obaviti na naznačenu adresu kupca, kupac snosi troškove ponovne dostave na istu ili drugu adresu prilikom ponovnog slanja.

Nakon što uplata postane vidljiva na računu Prodavca, započet će isporuka naručenih proizvoda. Račun za narudžbu bit će dostavljen zajedno s robom.

Isporuka naručenih proizvoda obavlja se na području cijele Crne Gore. Isporuka će biti izvršena u roku od 4 radna dana od trenutka kada uplata postane vidljiva na računu Prodavca.

U slučaju da proizvod više nije dostupan i isporuka nije moguća, Prodavac će odmah obavijestiti Kupca o tome. Kupac ima pravo raskinuti ugovor i zatražiti povraćaj novca, odabrati drugi proizvod ili pristati na naknadni rok isporuke.

Prodavac će nastojati isporučiti sve naručene artikle u jednom paketu. Međutim, ako zbog stanja zaliha to nije moguće, Prodavac zadržava pravo isporuke u više pošiljki. Dostava se obavlja prema uslovima dostavne službe i smatra se izvršenom u trenutku predaje posljednjeg proizvoda dostavnoj službi.

Kupac može odabrati da sam preuzme robu u maloprodajnoj radnji Prodavca ili organizuje samostalno preuzimanje, što treba navesti prilikom zaključivanja narudžbe.

U slučaju da se proizvod vrati Prodavcu jer dostavna služba nije uspjela izvršiti dostavu, Kupac će biti obaviješten putem e-pošte i bit će mu ponuđene sledeće mogućnosti:

- Ponovna dostava naručenog proizvoda na adresu Kupca ili primaoca, na zahtjev Kupca putem e-pošte.
- Preuzimanje naručenog proizvoda u maloprodajnoj radnji Prodavca uz telefonski dogovor o terminu preuzimanja.

Ako Kupac ne odgovori na poslanu e-poštu i ne odabere jednu od ponuđenih mogućnosti unutar 3 dana, odabrani proizvod bit će dostavljen dostavnom službom na adresu Kupca. Kada Prodavac putem dostavne službe isporuči proizvod Kupcu, Kupac je dužan preuzeti proizvod potpisom na dostavnici kako bi potvrdio da je proizvod uredno isporučen.

U slučaju da Kupac naruči robu, ali je odbije primiti, Prodavac ima pravo odbiti iznos troškova dostave i ostalih manipulativnih troškova dostave od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene.

U rokove isporuke ne računaju se:

- Dan prijema narudžbe/zahtjeva.
- Vrijeme kašnjenja zbog netačne ili nepotpune adrese Kupca.
- Vrijeme kašnjenja zbog više sile ili drugih razloga za koje Prodavac nije odgovoran.
- Neradni dani koji predstavljaju početak ili kraj roka.

Ako se proizvod plaća pouzećem, Prodavac će isporučiti robu prema navedenim rokovima koji počinju teći od potvrde narudžbe. Kupac je dužan izvršiti uplatu prilikom ili prije neposrednog preuzimanja proizvoda.

## RASKID UGOVORA

Samo Kupac koji je sklopio ugovor na daljinu prema gore navedenim uslovima ima pravo, bez navođenja razloga, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana prijema robe od strane Kupca ili treće osobe koju je odredio Kupac, a koja nije prevoznik.

Ako je Kupac naručio više komada robe koji se trebaju isporučiti odvojeno ili se radi o robi koja se dostavlja u više komada ili pošiljki, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada je zadnji komad ili pošiljka robe predana u vlasništvo.

Ako je ugovorena redovna isporuka robe kroz određen period, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada je prvi komad ili prva pošiljka robe predana Kupcu ili trećoj osobi koju je odredio Kupac, a koja nije prevoznik/dostavljač.

Kupac je dužan obavijestiti Prodavca o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka za raskid putem Obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je dostupan ovdje. Obrazac se može elektronski ispuniti i poslati na adresu e-pošte: [info@bikenmore.me](mailto:info@bikenmore.me)

Prodavac će bez odlaganja dostaviti Kupcu potvrdu o prijemu obavještenja o jednostranom raskidu ugovora putem e-pošte.

U slučaju jednostranog raskida ugovora, Kupac je dužan da izvrši povraćaj robe bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještanja Prodavca o odluci da raskida ugovor.

Kupac robu vraća na dokaziv način na adresu **Bike 'n More d.o.o., ul. Bijelog Pavla b.b. 81410 Danilovgrad, s naznakom JEDNOSTRANI RASKID.**

Troškove povraćaja robe snosi Kupac, osim ako je roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu Kupca, u kojem slučaju je Prodavac dužan da preuzme robu o svom trošku.

Prodavac će izvršiti povraćaj novca na isti način na koji je izvršena uplata. Povraćaj novca Prodavac može izvršiti tek nakon što roba bude vraćena ili nakon što Kupac dostavi dokaz da je roba poslata nazad, a najkasnije roku od 14 dana, od dana prijema obavještenja Kupca da raskida ugovor.

Smatra se da je Kupac izvršio svoju obavezu na vrijeme, ako prije isteka naprijed navedenog roka dostavi robu direktno Prodavcu.

Kupac je dužan da plati Prodavcu dio cijene srazmjerno umanjenoj vrijednosti robe, ako jednostrano raskine ugovor čije izvršenje je otpočelo u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Kupac je odgovoran za svako umanjenoj vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez djelova i dokumentacije, te ukoliko se isti ne dostave u naknadnom roku od 8 dana, smatra se da Kupac nije ispunio svoju obavezu povraćaja robe, te Prodavac nije dužan izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:

- ugovor o uslugama Prodavac u potpunosti izvršio, a izvršenje je započeto uz prethodni izričit pristanak Kupca i njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora;
- predmet ugovora roba ili usluga čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu koje su van uticaja Prodavca, a koje mogu nastupiti za vrijeme trajanja prava Kupca na jednostrani raskid ugovora;
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca ili koja je prilagođena Kupcu;
- predmet ugovora lako kvarljiva roba ili roba koja je pred istekom roka upotrebe;
- predmet ugovora zapečaćena roba koja iz zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostavljanja;
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostavljanja neodvojivo pomiješana sa drugim stvarima;
- Kupac posebno zahtijevao posjetu Prodavcu radi obavljanja hitnih popravki ili održavanja, osim ako je prilikom takve posjete, uz usluge koje je Kupac izričito zahtijevao, Prodavac pružio i druge usluge, odnosno isporučio i drugu robu koja nije neophodna za obavljanje hitnih popravki ili poslova održavanja;
- ugovor zaključen na javnom nadmetanju;
- predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom mediju ako je izvršenje ugovora započeto uz prethodni izričiti pristanak Kupca i uz njegovu potvrdu da je upoznat sa činjenicom da pristankom gubi pravo na jednostrani raskid ugovora.

Sve informacije o povratu robe/proizvoda i novca Kupac može dobiti na telefon **+382 20 611 041**.

## ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE/REKLAMACIJA

Prodavac odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama, shodno pozitivnim propisima u Crnoj Gori.

Naručeni proizvodi pakovani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke, te se u tom slučaju sugeriše da Kupac ne preuzima pošiljku.

Potrebno je da Kupac kontaktira Prodavca kako bi Prodavac u što kraćem roku provjerio stanje pošiljke i poslao novu.

Pri prijemu robe provjera ispravnosti narudžbe zavisi od Kupca, te je Kupac dužan da uporedi primljene artikle s računom. Ukoliko nešto nedostaje, Kupac je dužan odmah uputiti pisani prigovor/reklamaciju jer se naknadne reklamacije neće uvažavati.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, Kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti prijem, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda.

Smatra se da proizvodi koji su uredno primljeni od strane Kupca nisu imali vidljivi nedostatak. Kupac može pisani prigovor odnosno reklamaciju poslati na e-mail [info@bikenmore.me](mailto:info@bikenmore.me) ili pisanim putem na adresu: **Bike 'n More d.o.o., ul. Bijelog Pavla b.b. 81410 Danilovgrad**, sa naznakom Reklamacija.

Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju Kupac ima prigovor, u prigovoru se mole Kupci da navedu broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime.

Kupac ima pravo na opravdani prigovor i na povraćaj robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe kojoj je istekao rok trajanja
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (onaj nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari) što Kupac utvrdi po otvaranju proizvoda, Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povraćaj novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili umanjenje cijene.

Prodavac će smatrati reklamaciju valjanom, ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uslovima za reklamaciju shodno Zakonu o obligacionim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U tom slučaju će u roku od 15 dana od prijema valjane reklamacije zamijeniti proizvod ili vratiti cjelokupan plaćeni iznos uz raskid ugovora. Ukoliko, pak, ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko reklamaciju odbije, o istome će obavijestiti Kupca u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

Prodavac će prihvatiti povraćaj oštećene, nesipravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ako se utvrdi da je prigovor opravdan te da Kupac nije uticao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije, trošak zamjene s novim proizvodom u cijelosti snosi Prodavac.

Kako bi Prodavac bio u mogućnosti da što prije obradi reklamacijski zahtjev potrebno je da pošaljete dokumenta za pokretanje reklamacijskog postupka, i to:

**Kod reklamacije rama ili dijela bicikla potrebno je sljedeće:**

- Kopija računa bicikla
- Kopija garantnog lista bicikla
- Fotografije cijelog bicikla
- Fotografije oštećenja zbog kojeg se reklamira okvir ili dio (iz više uglova)
- Fotografije serijskog broja bicikla (nalazi se ispod osovine pogona)

**Kod reklamacije pojedinog artikla, opreme ili odjeće potrebno je sljedeće:**

- Račun artikla

- Fotografije cijelog oštećenog artikla
- Fotografije detalja oštećenja (iz više uglova)
- Fotografije serijskog broja artikla (ako postoji)

Fotografije moraju jasno prikazivati reklamirani artikl. U slučaju reklamacije okvira bicikla potrebno je slikati cijeli bicikl, jasno vidljiv serijski broj koji se nalazi ispod osovine pogona i oštećenje na okviru (iz više uglova) zbog kojeg se pokreće reklamacija. Potrebno je da fotografije budu jasno vidljive i ne veće od 1MB po fotografiji.

U slučaju reklamacije pojedinog artikla, opreme ili odjeće potrebno je slikati cijeli oštećeni artikl, jasno vidljiv detalj oštećenja (iz više uglova) i serijski broj artikla (ako postoji).

## GARANCIJA

Garancija vrijedi samo pod uslovom da je artikl korišćen i održavan prema uputstvu proizvođača, odnosno prema uobičajenim propisima.

Garancijom nije obuhvaćena šteta koja bi nastala prilikom pada, sudara, udara, preopterećenja, te intervencija i popravaka u toku garantnog roka izvan ovlašćenog servisa ili kao posljedica lošeg održavanja artikla.

Garancija ne pokriva standardno trošenje potrošnog materijala kao što su: gume, sajle i bužiri kočnica i mjenjača, pakne kočnica, sijalica, zupčanika pogona, lanaca i kasete, obruča, baterija itd.

Račun je obavezan kao dokaz kupovine za sve reklamacijske postupke i/ili pozivanje na prava iz garancije. Svaki artikl koji će biti popravljen ili zamijenjen u okviru garancije, garantni rok će biti produžen za period koji je artikl bio na popravku. Upotreba artikla/bicikla tokom takmičenja, javnih događanja, zakupa ili aktivnosti za koje određeni artikl/bicikl nije predviđen uveliko smanjuje vijek upotrebe, te u tom slučaju artikl nije pokriven garancijom.

Prodavac zadržava pravo naplate popravki u slučaju da reklamacijski zahtjev iz nekog od gore navedenih razloga ne bude odobren. Ako popravka/zamjena artikla ne bude moguća, Prodavac zadržava pravo ponuditi zamjenski artikl iste ili veće vrijednosti (boja ne mora biti ista), ili u slučaju nemogućnosti zamjene vratiti dio novca proporcionalan preostalom pretpostavljenom životnom vijeku artikla.

Artikl je potrebno održavati i popravljati uvijek i strogo u skladu s uputstvima proizvođača jer u suprotnom može doći do oštećenja artikla koje bi moglo uzrokovati ozbiljnu nezgodu.

## TRAJANJE UGOVORA

Ugovor koji Kupac sklapa s Prodavcem jednokratno je ugovor o prodaji na daljinu koji je se smatra ispunjenim isporukom robe, te izvršenim plaćanjem od strane Kupca, u slučaju da ne bude raskinut ili da je drugačije ugovoreno.

Ovo Obavještenje o uslovima prodaje predstavlja sastavni dio ugovora.