Opšti uslovi i odredbe

Општи услови пословања (GTC)

Ови Општи услови пословања садрже услове коришћења услуге онлајн продаје производа доступне у онлајн продавници Lovesexshop на адреси www.lovesexshop.rs (у даљем тексту „Веб продавница"), који важе за регистроване и нерегистроване кориснике (у даљем тексту „Купац").

Веб продавница је доступна на интернету на URL адреси www.lovesexshop.rs. Тренутна верзија Општих услова пословања може се преузети и одштампати у било ком тренутку помоћу дугмета „Штампање" које се налази на дну странице.

Прегледом Веб продавнице, регистрацијом или обављањем куповине (укључујући било коју од ових активности), склапа се уговор између Продавца и Купца у складу са овим Општим условима пословања.

Купац, као корисник Веб продавнице, дужан је прихватити услове ових Општих услова пословања. Уколико Купац не прихвати неку одредбу Општих услова пословања, није му дозвољено коришћење сајта нити обављање куповина у Веб продавници.

Обрада личних података Купца регулисана је Правилима приватности, која су доступна директно са почетне странице или доступне су на следећем линку: https://www.lovesexshop.cz/rs/privacy-policy.

Техничке информације неопходне за коришћење сајта, које нису обухваћене овим Општим условима пословања, доступне су у информацијама на сајту.

Језик уговора је **српски**. Уговор није предмет било ког кодекса понашања.

Систем Продавца аутоматски чува примљене наруџбине у електронском формату, које Купац може касније прегледати пријављивањем на свој лични налог.

Стране се слажу да уговори закључени на овај начин не представљају писане уговоре, нису архивирани од стране Продавца и стога нису доступни накнадно. На ове уговоре примењује се мађарско право.

Садржај:

- Информације о Продавцу
- Регистрација
- Процес куповине
- Техничке могућности исправке грешака у уносу података
- Ваљаност понуде, потврда
- Цене производа, карактеристике, паковање
- Испорука
- Начини плаћања
- Право на одустајање
- Гаранција
- Ограничење одговорности
- Ауторска права
- Заштита података
- Обрада притужби

1. Информације о продавцу

1.1. Оператер ове онлајн Веб продавнице (у даљем тексту: Веб продавница):

Назив компаније: Webshop Logisztika Kft.
Седиште: 1097 Будимпешта, Ечери út 14-16.
Привредни суд: Привредни суд у Будимпешти
Регистарски број компаније: Cg. 01-09-953952
Порески број: 23121076-2-43
ЕУ (заједнички) ПДВ број: HU 23121076
Број регистрације заштите података: 03327-0001
(у даљем тексту: Продавац)

1.2. Кориснички сервис

Контакт информације за кориснички сервис можете пронаћи овде.

1.3. Препоручује се провера исправности и функционалности одеће и уређаја купљених у Веб продавници пре употребе. У Веб продавници се продају искључиво нови производи.

1.4. Продавац има право да једнострано измени ове Опште услове пословања, под условом да Купци буду претходно обавештени путем интерфејса Веб продавнице. Измењене одредбе ступају на снагу првом употребом Веб продавнице од стране Купца након што измене ступе на снагу, а измене ће се примењивати на наруџбине постављене након измена.

1.5. Сваки Купац који се не слаже са променама правила мора се уздржати од куповина. Промене не утичу на већ закључене уговоре (потврђене наруџбине).

1.6. Продавац такође има право да измени асортиман производа, цене, рокове итд., који се продају у Веб продавници. Промена ступа на снагу њеним објављивањем на интерфејсу Веб продавнице.

1.7. Садржај Веб продавнице намењен је искључиво особама старијим од 18 година! Лицима млађим од осамнаест година није дозвољено посећивање сајта или обављање куповина. Обмањујуће лице одговорно је за све штете настале због погрешне употребе Веб продавнице.

2. Регистрација

2.1. Сви делови садржаја Веб продавнице доступни су свима без потребе за регистрацијом, а куповина није условљена важећом регистрацијом. Међутим, ако Купац жели да се региструје у Веб продавници, Продавац мора добити следеће информације:

- Име
- Адреса електронске поште
- Лозинка
- Адреса (адреса за доставу и наплата)
- Број телефона

Продавац ће Купца обавестити о успешној регистрацији путем е-поште.

2.2. Купац има право да обрише своју регистрацију у било ком тренутку слањем е-поруке на info@lovesexshop.com. Након пријема поруке, Продавац је дужан одмах организовати брисање регистрације. Кориснички подаци Купца биће одмах уклоњени из система након брисања; међутим, то не утиче на задржавање података и докумената везаних за већ извршене

поруџбине, нити резултује њиховим брисањем,јер је њихово чување прописано чланом 169 мађарског Закона С из 2000. године о рачуноводству, а Продавац може и даље бити овлашћен да обрађује ове податке и на основу других правних основа наведених у Правилима приватности. Након брисања, подаци се не могу вратити.

2.3. Купац је искључиво одговоран за чување својих корисничких приступних података (посебно лозинке) у тајности. Уколико Купац сазна да је неовлашћено треће лице можда стекло приступ лозинки датој током регистрације, мора одмах променити лозинку. Ако се сумња да треће лице злоупотребљава лозинку на било који начин, Купац је такође обавезан без одлагања обавестити Продавца.

2.4. Купац се слаже да ажурира личне податке наведене током регистрације кад год је потребно како би обезбедио да су исти тачни, комплетни и ажурни.

3. Процес куповине

3.1. Претражујући Веб продавницу, изабрани производи за куповину могу се додати у виртуелну корпу кликом на функцију „Додај у корпу" на појединачној страници производа. Минимални износ поруџбине је **1800 дин**, без урачунатих трошкова доставе и плаћања. Дакле, Купац не може поднети поруџбину Продавцу док укупна цена куповине артикала у виртуелној корпи не достигне овај праг.

Након избора производа, стварни процес наручивања почиње кликом на дугме „Настави на плаћање", након чега следи попуњавање обрасца за наруџбину ради подношења поруџбине. Пре прве куповине у Веб продавници регистрација није обавезна; Купац може обављати куповине као гост. Међутим, ако Купац већ има налог, препоручљиво је да се пријави на регистровани налог приликом наручивања. Регистрација олакшава будуће куповине и коришћење различитих попуста.

3.2. Наручивање у Веб продавници могуће је искључиво електронским путем. Продавац може прихватити и обрадити поруџбину само ако Купац попуни сва поља на страници за регистрацију и куповину. Продавац не сноси одговорност за било какву штету насталу због непопуњавања ових поља, нити за техничке проблеме који могу настати током процеса. Сви додатни трошкови доставе или други трошкови који произилазе из непотпуно или нетачно унетих адреса или других података биће на терет Купца.

3.3. Посебно је важно навести тачан број телефона. Продавац неће испунити поруџбину ако су контакт подаци непотпуни.

3.4. Постављањем поруџбине, Купац прихвата да Продавац може користити посредничке услуге за испуњење поруџбине. Продавац може ангажовати подизвођаче, јер доставу понекад може обављати трећа страна (курирска служба). Продавац је и наручилац и пружалац поменутих услуга.

4. Техничке могућности исправке грешака у уносу података

4.1. Грешке у уносу података могу се исправити пре притискања дугмета „Постави наруџбину". За повратак користите дугме „Назад". Информације дате током регистрације, као и лозинка за пријаву, могу се променити у било ком тренутку након пријављивања у одељак „Информације о купцу". Садржај „Корпе" може се проверити, изменити или чак обрисати у било ком тренутку. Уколико се грешка у уносу података открије након подношења поруџбине, она мора бити одмах пријављена слањем е-поште на info@lovesexshop.com.

5. Ваљаност понуде, потврда

5.1. Продавац ће потврдити пријем понуде коју је Купац поднео путем аутоматске потврдне е-поруке, најкасније у року од 48 сати након пријема понуде. Ова потврдна е-порука садржаће податке које је Купац доставио током процеса куповине или регистрације (информације за наплату и доставу), идентификациони број поруџбине, датум поруџбине, списак наручених производа, њихове количине, цене производа, трошкове доставе и укупан износ за плаћање. Уколико Купац након подношења поруџбине и пријема потврдне е-поруке открије грешку у подацима, дужан је да о томе обавести Продавца у року од 1 дана како би се избегло извршење неисправне поруџбине.

5.2. Купац је ослобођен обавезе своје понуде ако не прими потврдну е-поруку од Продавца у року од 48 сати од подношења поруџбине.

5.3. Потврдна е-порука од стране Продавца сматраће се прихватањем понуде коју је поднео Купац, чиме се успоставља важећи уговор између Продавца и Купца.

5.4. Поруџбина се сматра уговором закљученим електронским путем, који је уређен одредбама Закона CVIII из 2001. о услугама електронске трговине и одређеним аспектима услуга информационог друштва. Уговор спада у оквир Уредбе бр. 45/2014 (II.26.) о детаљним правилима уговора између потрошача и привредних субјеката, узимајући у обзир одредбе Директиве 2011/83/ЕУ Европског парламента и Савета о правима потрошача.

6. Цене производа, карактеристике, паковање

6.1. Цене производа

Цене приказане поред производа увек су бруто цене, укључујући ПДВ. За производе са приказаном ценом од 0 или 1 дин, ови артикли тренутно нису доступни за куповину. Наручивање таквих производа је неважеће, а приказ цене од 0 или 1 **дин** не представља бесплатну понуду. Цене наведене у Веб продавници важе до повлачења или измене. Слике производа и информације о залихама приказане у Веб продавници су информативног карактера и могу се разликовати од стварних производа. Због брзих промена у нивоу залиха, могуће је да су одређени производи приказани као „на залихама" иако заправо нису доступни. Продавац не преузима одговорност за такве грешке и обавестиће Купца чим грешка буде препозната. Типографске грешке, укључујући погрешне цене (посебно грешке у децималним тачкама или цене од 0 или 1 **дин**), могу се појавити у Веб продавници. Оператор не преузима одговорност за објављене податке и задржава право да одбије поруџбину и не склопи уговор у случају погрешних информација, или да се повуче из уговора пре испуњења поруџбине издавањем изјаве Купцу у вези са очекиваним испуњењем поруџбине.

6.2. Паковање

Наручени производи ће увек бити испоручени у дискретном паковању од стране Продавца. Паковање неће откривати садржај пошиљке, било својим изгледом или означавањем пошиљаоца. Продавац третира податке Купца поверљиво и неће открити поруџбину или податке Купца никоме осим Купцу, нити ће их пренети било којој другој особи или компанији (осим курирским компанијама). За више информација, погледајте Правила приватности.

6.3. Важне карактеристике производа и величине

Величине еротског доњег веша који се продаје у Веб продавници разликују се од типичних величина (обично су веће), па је посебно важно користити табелу величина која је доступна на страници одговарајућег производа. Продавац снажно препоручује свим Купцима да одаберу одговарајуће величине, јер еротска одећа не може бити замењена из хигијенских разлога ако је изабрана погрешна величина.

Асортиман производа који се продају у Веб продавници укључује еротски доњи веш, производе за интимну хигијену, сексуална помагала, креме, друштвене игре за одрасле, кондоме, поклоне, производе из апотека итд. Сви производи доступни

у Веб продавници намењени су искључиво особама старијим од 18 година! Сви производи (посебно креме, лубриканти и уља) морају се држати ван домашаја деце! Боје појединачних производа могу бити приказане другачије на корисниковом рачунару, а Продавац не сноси одговорност за било какве разлике у боји.

6.4. Управљање прегледом производа купаца

Особље Веб продавнице ручно проверава и модерира рецензије и оцене производа. Објављују се и позитивне и негативне оцене. Дуплициране, опсцене или на други начин незаконите или кршеће рецензије и рецензије нестварних купаца уклањају се током модерирања. Купац може дати оцену производа након што се пријави, преко сајта за екстерно поређење цена или на основу е-поште коју је примио од Веб продавнице након куповине. Рецензије које су већ проверене су означене као такве.

7. Достава

7.1. Достава

Продавац обично испуњава поруџбине у року од 2-3 радна дана, под условом да је производ на залихама. Продавац настоји да се придржава наведених рокова испоруке, али не може бити одговоран ако се уобичајено време испоруке не може одржати. У случају било каквог кашњења, Продавац ће увек обавестити Купца и информисати га о тачном року испоруке.

Молимо наведите адресу за доставу (нпр. радну адресу) на којој можете бити континуирано доступни радним данима између 8:00 и 18:00 часова ради пријема производа.

Приликом доставе, Купац је дужан да прегледа пакет због оштећења и провери број примљених производа. Купац мора потписати пријемницу ако је све у реду. Уколико је паковање или производ оштећен, Купац мора затражити израду извештаја о проблему на лицу места. Купац може прихватити оштећено паковање само на сопствени ризик. Продавац није у могућности да прихвати накнадне притужбе у вези са количином или квалитетом робе без извештаја. Потписивањем пријемнице, Купац потврђује да пакет и његов садржај одговарају поруџбини (тј. пакет није непотпун, а паковање и производ нису оштећени).

Ако покушај доставе не успе, превозник ће оставити обавештење, а покушај доставе ће се поновити још највише два пута. Достава се врши радним данима између 8:00 и 18:00 часова. Купац је дужан да обезбеди адресу за доставу на којој може бити доступан у овом временском периоду. Испоручени пакет је дискретан, тако да се може користити и радна адреса.

7.1.1. Методи доставе

За тренутне методе и трошкове доставе кликните овде.

8. Начини плаћања

За тренутне начине плаћања и накнаде кликните овде.

9. Право на одустајање

Одредбе овог одељка односе се искључиво на физичка лица која делују ван своје професије, независног занимања или пословне делатности, а која купују, наручују, примају, користе или траже производе, као и на примаоце било које комерцијалне комуникације или понуде у вези са производима (у даљем тексту: „Потрошач").

У случају уговора о продаји производа, Потрошач има право да одустане од уговора без навођења разлога у року од тридесет (30) дана од дана...

а) пријема производа,
б) у случају више производа који се испоручују засебно, пријема последњег производа,
в) у случају производа који се састоје од више артикала или делова, пријема последњег артикла или дела, или
г) за производе који се испоручују редовно током дефинисаног периода, пријема прве испоруке од стране Потрошача или трећег лица које није превозник и које је одредио Потрошач.

Продавац је законски обавезан да понуди рок за одустајање од 14 календарских дана; међутим, Продавац продужава овај рок на 30 календарских дана како би Потрошач могао искористити своје право на одустајање.

Регистровани купци — то јест, потрошачи који креирају налог на веб-сајту Lovesexshop.rs користећи своју адресу е-поште и лозинку — имају продужено право на одустајање од уговора. За ове купце, рок за одустајање је 90 календарских дана.

Потрошач има право да искористи своје право на одустајање у периоду између закључења уговора и пријема производа.

9.1. Процес остваривања права на одустајање

Ако Потрошач жели да искористи своје право на одустајање, мора да пошаље јасну изјаву о својој намери да одустане (нпр. поштом или електронском поштом) Продавцу користећи контакт податке наведене у одељку 1 ових Општих услова. Потрошач може користити и образац за одустајање доступан путем следећег линка. Потрошач сматра се да је благовремено искористио своје право на одустајање ако пошаље изјаву о одустајању Продавцу пре истека горе наведеног рока.

Терет доказивања да је право на одустајање искоришћено у складу са одредбама одељка 10 сноси Потрошач.

У оба случаја, Продавац ће без одлагања потврдити пријем изјаве Потрошача о одустајању путем е-поште.

Ако се одустајање врши у писаној форми, сматра се важећим ако Потрошач пошаље изјаву у року од 30 календарских дана (чак и на 30. дан).

У случају обавештења поштом, датум слања ће се узети у обзир, а у случају обавештења електронском поштом, време слања ће се узети у обзир при израчунавању рока. Препоручује се да Потрошач пошаље писмо препоручено како би осигурао доказ о датуму слања.

Ако Потрошач одустане, мора вратити производ на адресу наведену у одељку 1 ових Општих услова без непотребног одлагања, али не касније од 30 дана од тренутка саопштавања свог одустајања. Рок се сматра испуњеним ако Потрошач пошаље (преда пошти или куриру) производ пре истека 30-дневног рока.

Трошкове враћања производа Продавцу сноси Потрошач. Продавац није у могућности да прихвати пакет враћен са опцијом плаћања поузећем. Поред трошкова враћања производа, Потрошач неће сносити друге трошкове у вези са одустајањем.

Ако Потрошач одустане од уговора, Продавац ће вратити све уплате примљене од Потрошача, укључујући трошкове испоруке, без непотребног одлагања и најкасније у року од 14 дана од пријема изјаве о одустајању. Ово не укључује додатне трошкове настале Потрошачевим избором методе испоруке која није најјефтинија стандардна испорука коју нуди Продавац. Продавац може задржати повраћај средстава док производ не буде враћен или док Потрошач не пружи веродостојан доказ да је производ враћен, у зависности од тога шта наступи раније. Чак и у том случају, трошкове враћања производа сноси Потрошач у складу са законом.

Продавац ће користити исти метод плаћања за повраћај средстава као што је коришћен у оригиналној трансакцији, осим ако Потрошач изричито пристане на други метод. Потрошач неће сносити додатне трошкове због коришћења алтернативног метода повраћаја средстава.

Потрошач може бити одговоран за умањену вредност производа само ако је до смањења вредности дошло због руковања производом изван онога што је неопходно за утврђивање његове природе, карактеристика и функционалности.

9.2. Искључење права на одустајање Потрошача

Право на одустајање не односи се на запечаћене производе који, из здравствених или хигијенских разлога, не могу бити враћени након што су отворени (нпр. сексуална помагала, козметички производи, креме, уља за масажу). Продавац није у обавези да прихвати враћање оваквих производа ако је Потрошач већ отворио паковање које директно штити производ и/или започео његову употребу у складу са наменом, јер се не може искључити могућност контакта производа са људским телом, телесним течностима или бактеријама, чиме се угрожавају хигијенски или здравствени стандарди.

За ове производе, Потрошач може искористити право на одустајање само ако паковање производа није отворено.

10. Гаранција

10.1. Гаранција за неисправно извршење (подразумевана гаранција)

У случају неисправног извршења од стране Продавца, Купац има право да поднесе захтев у оквиру гаранције за неисправно извршење.

У случају уговора са потрошачем, Купац може остварити право на гаранцију за недостатке производа који су постојали у тренутку испоруке у року од две године од дана пријема. Након истека овог периода, Купац више не може остварити право на гаранцију.

У случају уговора који није склопљен са потрошачем, овлашћена страна може остварити право на гаранцију у року од једне године од дана пријема.

Купац може затражити поправку или замену, осим ако је испуњење захтева Купца немогуће или би довело до несразмерно већих трошкова за Продавца у односу на друге доступне мере. Ако Купац не затражи или не може затражити поправку или замену, може захтевати пропорционално смањење цене или, као последњу опцију, раскинути уговор. Раскидање уговора није дозвољено у случају мањих недостатака.

Купац може променити изабрану гаранцијску меру за другу, али ће трошкове ове промене сносити Купац, осим ако је промена оправдана или изазвана од стране Продавца.

Купац је дужан да обавести Продавца о недостатку одмах након његовог откривања, али не касније од два месеца од датума открића.

Купац може поднети захтев за гаранцију директно против Продавца.

У року од **једне године** од датума испуњења, нема других услова за остваривање права на гаранцију осим обавештавања Продавца о недостатку, под условом да Купац може доказати да је производ купљен од Продавца (презентацијом рачуна или копије истог). У оваквим случајевима, Продавац може бити ослобођен гаранције само ако може оборити ову претпоставку и доказати да је недостатак настао након испоруке Купцу. Ако Продавац докаже да је недостатак настао због разлога који се могу приписати Купцу, није обавезан да прихвати захтев Купца за гаранцију. Након **једне године** од датума испуњења, терет доказивања прелази на Купца како би доказао да је недостатак постојао у тренутку испоруке.

Ако Купац остварује право на гаранцију у вези са раздвојивим делом производа, гаранција се не сматра важећом за остале делове производа.

10.2. Гаранција производа

У случају недостатка производа (покретне ствари), Купац који испуњава услове потрошача може, по свом избору, остварити права наведена у одељку 10.1 или гаранцију производа.

Међутим, Потрошач не може истовремено остваривати гаранцију за неисправно извршење и гаранцију производа за исти недостатак. Ако Потрошач успешно оствари гаранцију производа, може остварити гаранцију за неисправно извршење у вези са замењеним производом или поправљеним делом против произвођача.

Према гаранцији производа, Потрошач може тражити само поправку или замену неисправног производа. Новчана накнада, смањење цене и раскид уговора нису доступне мере у оквиру гаранције производа, јер не постоји уговорни однос између произвођача и Потрошача. Потрошач мора доказати недостатак приликом остваривања гаранције производа.

Производ се сматра неисправним ако не испуњава захтеве квалитета који су били на снази у тренутку стављања на тржиште или ако нема карактеристике које је произвођач описао.

Потрошач може остварити гаранцију производа у року од две године од стављања производа на тржиште од стране произвођача. Након овог периода, Потрошач губи право на гаранцију. Потрошач мора без одлагања обавестити произвођача о недостатку након његовог открића. Недостатак који је пријављен у року од два месеца од открића сматра се благовремено пријављеним. Потрошач је одговоран за било какву штету насталу због кашњења у обавештавању.

Потрошач може остварити право на гаранцију производа против произвођача или дистрибутера (Продавца) покретне ствари.

Према Грађанском законику, произвођач и дистрибутер сматрају се произвођачима.

Произвођач или дистрибутер (Продавац) ослобађају се одговорности за гаранцију производа ако могу доказати да:

- производ није произведен или дистрибуиран у оквиру њихове пословне делатности, или
- недостатак није био откривен с обзиром на стање научних и техничких сазнања у тренутку стављања производа на тржиште, или
- недостатак је резултат примене закона или обавезних регулаторних захтева.

Произвођач или дистрибутер (Продавац) треба да докажу само један од ових разлога како би били ослобођени одговорности.

11. Гаранција

Обавезне гаранције за робу широке потрошње регулисане су Владином уредбом бр. 151/2003 (IX. 22.) о обавезној гаранцији за одређене трајне производе широке потрошње. Обим уредбе односи се само на нове производе продате у оквиру потрошачких уговора у Мађарској и наведене у прилогу уредбе.

За наше моторизоване производе и секс намештај, периоди гаранције су следећи:

- За производе са продајном ценом од 25 € (или еквивалентном износу у локалној валути одговарајуће земље, израчунато на основу дневног курса) или више, али мање од 630 €, гаранција траје 2 године.
- За производе са продајном ценом изнад 630 €, гаранција траје 3 године.

Гаранција не утиче на права Купца у складу са прописима о подразумеваној гаранцији.

Гаранцијски период почиње на дан када је производ пуштен у употребу, што одговара датуму испуњења на рачуну издатом Купцу. Овај рачун такође служи као гаранцијски лист за производ.

Гаранција не покрива недостатке који настану након што је производ предат Потрошачу, као што су:

- Неправилна инсталација (осим ако је инсталацију извршио Продавац или његов представник, или је неправилна инсталација последица грешака у упутству за употребу),
- Неправилна употреба супротна упутствима у приручнику,
- Неправилно складиштење, неправилно руковање или оштећење,

- Природне непогоде или други спољашњи фактори.

У случају недостатака који су покривени гаранцијом, Потрошач има право на:

- Првенствено затражити поправку или замену, осим ако је испуњење одабране мере немогуће или би довело до несразмерно већих трошкова за Продавца у односу на друге мере, узимајући у обзир вредност производа у исправном стању, озбиљност недостатка и штету нанету Потрошачу.
- Ако Продавац не прихвати поправку или замену, не може их завршити у разумном року, или ако интерес Потрошача за поправку или замену престане, Потрошач може захтевати пропорционално смањење цене или раскинути уговор. Раскидање није дозвољено у случају мањих недостатака.

Поправка или замена морају се извршити у разумном року, узимајући у обзир карактеристике производа и сврху коју Потрошач очекује, без значајног непријатности за Потрошача. Продавац ће поправити или заменити производ најкасније у року од 8 дана.

Ако производ није могуће поправити, Продавац је дужан да га замени у гарантном року. У том случају неће бити понуђена додатна поправка.

За поправке се могу користити само нови делови.

Период током којег Потрошач не може користити производ због поправке не рачуна се у гаранцијски период. Ако се производ или део производа замени или поправи, гаранцијски период почиње изнова за замењени (поправљени) производ или део, као и за све недостатке који произилазе из поправке.

Трошкове у вези са испуњењем гаранцијских обавеза сноси Продавац.

Међутим, Потрошач не може истовремено остварити гаранцију за неисправно извршење и гаранцију производа за исти недостатак, нити може истовремено остварити гаранцију производа и произвођачеву гаранцију. Без обзира на ова ограничења, права која произилазе из гаранције остају доступна Потрошачу независно од права наведених у одељцима 11.1 и 11.2.

Остваривање гаранције или подразумеваних гаранцијских права

Купац може остварити своја гаранцијска или подразумевана гаранцијска права за купљене производе лично на адреси Продавца, путем е-поште или телефоном.

Назив: Webshop Logisztika Kft.
Адреса: 1097 Будимпешта, Ечери út 14-16
Е-пошта: info@lovesexshop.eu

Додатне информације о враћању производа и потврђивању уговора могу се пронаћи овде.

Ако производ означен као неисправан не садржи недостатак, нити се током прегледа утврди други недостатак, Продавац није дужан да испуни гаранцијске обавезе, неће заменити производ, нити ће вратити куповну цену. У таквим случајевима, Купац и даље има право да лично преузме производ или затражи поновну доставу о свом трошку.

У случају правног спора, наши купци могу покренути поступак пред Одбором за помирење који управљају жупанијске (или градске) привредне коморе. Више информација доступно је на: www.bekeltetes.hu.

12. Ограничење одговорности

Куповина у Веб продавници подразумева да је Купац упознат са могућностима и ограничењима интернета, посебно у погледу техничких перформанси и потенцијалних грешака.

Продавац није одговоран ни на који начин за следеће, без обзира на разлог:

- Немогућност слања или пријема било којих података путем интернета или случајну измену података.
- Сваки оперативни квар у интернет мрежи који омета несметано функционисање Веб продавнице и процес куповине.
- Било какву неисправност у комуникационим линијама или уређајима за пријем.
- Губитак било којих података, без обзира да ли су послати препорученом или обичном поштом, у папирној или електронској форми.
- Неправилно функционисање било ког софтвера.
- Последице било које софтверске грешке, ванредног догађаја или техничке неисправности.

Продавац није одговоран ни по ком основу за било какву директну или индиректну штету која произилази из Купчевог повезивања са Веб продавницом или њеног прегледања.

Купац је одговоран за било какву штету насталу услед пружања или откривања личних података друге особе у Веб продавници. У таквим случајевима, Продавац ће пружити пуну сарадњу надлежним властима како би се идентификовала особа одговорна за кршење.

Јавни комуникациони канали у оквиру Веб продавнице (као што су писање рецензија производа) доступни су сваком Купцу на сопствени ризик. Иако Веб продавница није аутоматски модерирана, ако се прими обавештење или извештај о незаконитом или штетном садржају, или ако Продавац сазна за такав садржај на други начин, задржава право да привремено или трајно уклони било који део или цео садржај без објашњења. У случају поновљених или озбиљних прекршаја, Продавац има право да трајно забрани Купцу коришћење сајта, укључујући брисање његове регистрације.

13. Ауторска права

Сав садржај доступан на интерфејсу Веб продавнице (текстови, чланци, описи производа, информације, ови Општи услови пословања, слике и други подаци) интелектуална је својина Продавца, без географских или временских ограничења. Изричито је забрањено користити, мењати, копирати или на други начин употребљавати било који садржај преузет из Веб продавнице у сврхе које нису повезане са куповином у Веб продавници. У случају кршења права интелектуалне својине Продавца или повреде овог уговора, Продавац ће одмах покренути правне поступке против прекршиоца.

Коришћењем Веб продавнице, Купац прихвата да копирање или коришћење садржаја Веб продавнице у сврхе које нису наведене у овим условима представља кршење (и повреду ових Општих услова пословања), чак и ако садржај није заштићен ауторским правом. За свако такво кршење, Купац се слаже да плати Продавцу казну од најмање 500 € без потребе да Продавац пружа додатне доказе о насталој штети.

Продавац задржава право да покрене поступак пред судовима или властима против свакога ко изврши или покуша да изврши повреду током коришћења Веб продавнице (укључујући током куповине). Веб продавница не може бити одговорна за било коју повреду коју треће лице изврши против корисника или Купца.

У случају било каквог кршења у вези са коришћењем сајта или било какве штете интересима Продавца, Продавац задржава право да одмах суспендује регистрацију Купца, избрише његове личне и друге податке и откаже његову регистрацију. Подаци се могу наставити обрађивати у сврхе правних поступака повезаних са кршењем или штетом. Продавац није у обавези да обавести Купца о овим мерама.

Постављање хипервезе ка Веб продавници је дозвољено. Међутим, Продавац задржава право да затражи уклањање таквих веза без давања образложења.

Приказивање Веб продавнице или било ког њеног дела на другом домену, као што је у оквиру апликације са оквирима (фраме) или као део друге веб странице, могуће је само уз претходну писмену сагласност.

Свака веб страница која поставља везу ка Веб продавници не сме стварати утисак да Продавац подржава или одобрава услуге или производе понуђене или продаване на тој веб страници.

Веб страница која поставља везу не сме пружати лажне информације о правном односу између Продавца и те веб странице, нити о самој Веб продавници. Продавац ће предузети мере против сваке везе ка Веб продавници која нарушава репутацију или интересе Продавца или Веб продавнице.

Одређене услуге Веб продавнице постављају јединствене идентификаторе, познате као колачићи (cookies), на корисников рачунар. Ови колачићи се користе искључиво за олакшавање аутентификације корисника, а оператор их не користи у друге сврхе. Онемогућавање колачића не спречава коришћење услуга Веб продавнице.

14. Заштита података

Информације о обради података у Веб продавници доступне су на следећем линку: https://www.lovesexshop.cz/rs/privacy-policy.

15. Обрада притужби

Адреса, број телефона и адреса за подношење притужби и за комуникацију су исти као контакт подаци корисничког сервиса наведени у параграфу бр. 1 у документу Општи услови пословања.

Купци могу поднети своје притужбе у писаној форми корисничком сервису.

Продавац ће одмах истражити било коју усмену притужбу и отклонити проблем ако је потребно. Ако Купац није задовољан решавањем притужбе, Продавац ће одмах забележити притужбу и свој став по том питању у писаној форми и пружити копију записника Купцу. Уколико одмах испитивање притужбе није могуће, Продавац ће у писаној форми евидентирати притужбу и доставити копију Купцу, након чега ће поступати у складу са правилима за обраду писаних притужби.

У случају усмене притужбе поднете телефоном или другим електронским средствима комуникације, Продавац ће истовремено са давањем суштинског одговора Купцу послати копију записника о притужби.

У свим осталим случајевима, Продавац ће поступати према правилима за обраду писаних притужби.

Притужбе поднете телефоном или другим средствима комуникације добиће јединствени идентификатор, који ће омогућити лакше праћење притужбе у будућности.

Продавац ће пружити суштински одговор на писане притужбе у року од 30 дана. За сврхе овог споразума, то укључује слање одговора поштом.

Ако се притужба одбије, Продавац ће обавестити Купца о разлогу одбијања.

15.1. Остали правни лекови

Ако потрошачки спор између Продавца и Купца не буде решен преговорима, Купац који испуњава услове потрошача може се обратити телу за помирење које је надлежно за његово место пребивалишта или боравишта и покренути поступак, или се може обратити телу за помирење надлежном за седиште Продавца. Поред тога, Купцу су на располагању следећи правни лекови:

а) Подношење притужбе органу за заштиту потрошача

Ако Купац сматра да су повређена његова потрошачка права, има право поднети притужбу органу за заштиту потрошача у свом месту пребивалишта. Након разматрања притужбе, орган ће одлучити о покретању поступка заштите потрошача.

Купци могу пронаћи релевантни орган према подручју притужбе путем следећег линка:
Списак регионалних органа

б) Покретање поступка пред телом за помирење

Контакт информације за тела за помирење:
Списак тела за помирење

Ако Продавац одбије притужбу Купца, Купац има право да покрене поступак пред телом за помирење надлежним за његово место пребивалишта или боравишта. Покретање поступка пред телом за помирење условљено је покушајем Купца да директно реши спор са Продавцем.

Тело за помирење је надлежно за решавање потрошачких спорова ван судских поступака. Његов задатак је да покуша да постигне споразум између Продавца и Купца ради решавања потрошачког спора.

Поступак помирења се покреће на захтев Потрошача. Захтев се мора поднети у писаној форми председнику тела за помирење.

Тело за помирење надлежно за седиште Продавца:

Будимпештанско тело за помирење
Адреса: 1016 Будимпешта, Krisztina krt. 99. III. спрат, соба 310
Поштанска адреса: 1253 Будимпешта, ПФ.: 10
Е-пошта: bekelteto.testulet@bkik.hu
Факс: +36 (1) 488 21 86
Телефон: +36 (1) 488 21 31

Током поступка помирења, Продавац је дужан да сарађује.

За сврхе правила која се односе на тела за помирење, потрошачи се дефинишу као цивилне организације, цркве, стамбене заједнице, задруге, микро, мала и средња предузећа која купују, наручују, примају, користе робу или су примаоци комерцијалне комуникације или понуда у вези са робом.

ц) Покретање судског поступка

Купац има право да оствари своје потраживање које произилази из потрошачког спора пред судовима у складу са Грађанским закоником (Закон V из 2013.) и Законом о парничном поступку (Закон CXXX из 2016.).

Важи од: 28.09.2026.