

PRAVILNIK
O USLOVIMA PRODAJE
Itrade d.o.o.

U Sarajevu, 30.12.2023.g.

Na osnovu člana 11. tačka 6. Zakona o unutrašnjoj trgovini ("Službene novine Federacije BiH", br. 40/2010 i 79/2017) i člana 10. i 11. Statuta društva: Društvo sa ograničenom odgovornošću Itrade (skraćeni naziv: Itrade d.o.o.) (u daljem tekstu: „Društvo“), direktor Društva donosi

PRAVILNIK

O USLOVIMA PRODAJE

(u daljem tekstu: „Pravilnik“)

Član 1.

Ovim Pravilnikom se regulišu uslovi prodaje na daljinu koju Društvo (u daljem tekstu označeno i kao: „Trgovac“) obavlja putem svoje internet stranice www.hellobaby.ba (u daljem tekstu: „Internet stranica Trgovca“), kao i prodaje na malo koja se obavlja u maloprodajnom objektu Društva.

Član 2.

Društvo preko svoje internet stranice www.hellobaby.ba obavlja trgovinu na malo putem pošte ili interneta, a u maloprodajnom objektu u Zmaja od Bosne 7 (Importanne centar) trgovinu na malo.

Član 3.

Društvo svoju registrovanu djelatnost trgovine putem pošte ili interneta, te djelatnost prodaje na malo obavlja iz svog sjedišta u ul. Zmaja od Bosne 7 (Importanne centar), Sarajevo, Bosna i Hercegovina.

Član 4.

Kupovinom putem internet stranice Trgovca Kupac pristaje na Opće uslove poslovanja/ korištenja i odredbe ovog Pravilnika o uslovima prodaje objavljene na internet stranici Trgovca. Kupovinom u maloprodajnom objektu Trgovca Kupac prihvata odredbe ovog Pravilnika o uslovima prodaje istaknute na vidnom mjestu u maloprodajnom objektu Trgovca.

Član 5.

Nakon obavljene kupovine u web trgovini Trgovca, a prije isporuke robe, Kupcu stiže Obavijest o narudžbi koja sadrži inkorporiran link za download dokumenta: „Obavijest o zaključenom ugovoru na daljinu“, u trajnoj pisanoj formi, u skladu sa Zakonom o zaštiti Potrošača.

Član 6.

Nakon otpreme proizvoda Kupcu stiže obavijest o vremenu i načinu otpreme robe.

Član 7.

Na internet stranici Društva www.hellobaby.ba, kao i u maloprodajnom objektu Trgovca su uz svaki proizvod istaknute cijene pod kojima se obavlja prodaja potrošačima. Istaknute cijene su konačne cijene koje potrošač plaća u koje su uključen PDV. Cijene su iskazane u službenoj valuti Bosne i Hercegovine, konvertibilnim markama (KM), za jedinici mjere istog proizvoda (tamo gdje je

primjenjivo). Cijene na proizvodima koje se isporučuju/prodaju potrošačima se ističu na ambalaži svakog proizvoda i sadrže sve prednje navedene elemente.

Član 8.

Roba naručena putem internet stranice Trgovca se isporučuje kupcu putem kurirske službe sa kojom Društvo ima zaključen ugovor o saradnji ili lično, preuzimanjem robe u sjedištu Društva.

Član 9.

Pri prodaji robe kupcima se obavezno izdaje fiskalni račun za kupljenu robu.

Za robu naručenu putem internet stranice Trgovca, izdati fiskalni račun se šalje uz pošiljku kupcu zajedno sa robom preko kurirske službe ili se uručuju kupcu lično ukoliko kupac lično preuzima naručene proizvode u sjedištu Društva.

Za narudžbe koje se šalju i isporučuju kupcima putem kurirske službe, društvo Itrade d.o.o.obračunava trošak dostave proizvoda i iskazuje isti na fiskalnom računu kao posebnu stavku - trošak dostave na kojem je iskazan iznos koji kupac plaća za kupljenu robu.

Dostava se vrši putem kurira kuriske službe sa kojom Trgovac ima zaključen ugovor o saradnji i vrši se isključivo radnim danima (ponedjeljak do petka), uz izuzetak praznika za koje vrijeme kurirska služba ne radi.

Cijena dostave za iznose narudžbi do 30 KM iznosi 9,40 KM, za iznose preko 30 KM dostava je 7,5 KM. Za narudžbe u iznosu od 200,00 KM dostava je besplatna.

Cijena slanja zamjenske pošiljke kada postoji potreba za istom, po izričitom odobrenju Trgovca iznosi 13 KM.

Slanje vremenski limitirane pošiljke sa dostavom sljedećeg radnog dana do 12:00h, dostupna je na izričiti zahtjev kupca, za adrese za koje kurirska služba pruža navedenu uslugu i naplaćuje se bez obzira na iznos narudžbe u iznosu od 12 KM.

U svakom slučaju, kada kupac mijenja proizvod kupljen putem web shopa, Trgovac je ovlašten da naplati komercijalnu cijenu dostave u iznosu od 9,40 KM za svaku novu poslanu pošiljku.

Trošak dostave se ne obračunava, niti naplaćuje od kupca, a samim tim se ne iskazuje na fiskalnom računu u slučaju kada kupac lično preuzima naručene proizvode u sjedištu Društva.

Član 10.

Naručena roba se može platiti na jedan od navedenih načina:

1. Putem internet stranice Trgovca:
 - **Kreditna/debitna kartica**
 - Plaćanje Online putem Multipay payments.
 - **Plaćanje pouzećem**
 - Plaćanje gotovinom:
 - prilikom dostave ili

- prilikom ličnog preuzimanja u prostorijama sjedišta Društva Itrade d.o.o (Hello Baby trgovina), ul. Zmaja od Bosne br. 7 (Importanne centar), Sarajevo. U sjedištu kompanije Itrade d.o.o. prilikom ličnog preuzimanja, moguće je platiti isključivo gotovinom. Narudžbe koje se preuzimaju lično u sjedištu Trgovca, nije moguće platiti platnim karticama.

Za plaćanje bankovnim karticama, svoju narudžbu možete platiti koristeći Mastercard®, Maestro®, Visa i Visa Electron platnu karticu. Kartica mora biti odobrena od strane banke izdavaoca za online (Internet) plaćanje.

Podatke kartice se unose na stranici Banke, te kompanija Itrade d.o.o. nema pristup podacima o kartici.

2. U maloprodjanom objektu:

- **Kreditnom/debitnom ili shopping karticom UniCredit Bank, Raiffeisen Bank, Sparkasse Bank**
- **Gotovinom**

Uslovi, te izuzeci od plaćanja shopping karticama su uređeni posebnom odlukom koju donosi Direktor i podložni su izmjenama ovisno o promjenama poslovne politike, bankovnih naknada i drugih faktora.

Plaćanje se vrši isključivo gotovinom u domaćoj valuti (BAM).

Sva plaćanja se vrše u domaćoj valuti. Naplaćeni iznos sa kreditne kartice kupca pretvara se u lokalnu valutu kupca prema kursu udruženja kreditnih kartica (inostrani kupci).

Član 11.

Svi kupci koji obavljaju kupovinu putem internet stranice Društva www.hellobaby.ba ili u maloprodjanom objektu Trgovca imaju jednaka prava i svim kupcima se pod jednakim uslovima obavlja prodaja robe.

Izuzetno, isporuka narudžbi zaprimljenih putem internet stranice Trgovca se obavlja prema redoslijedu zaprimljenih narudžbi, koje se evidentiraju kroz informacioni sistem Društva.

Prodaja robe se vrši u originalnim pakovanjima, a može se obavljati i prodaja u rinfuznom stanju samo onih roba koje su za to predviđene Zakonom.

Član 12.

Pri prodaji robe na malo kupcu se obavezno daju osnovna uputstva o svojstvu robe i načinu upotrebe i održavanja, bilo putem opisa na internet stranici Trgovca putem koje se vrši prodaja ili drugih komunikacijskih kanala (telefon, e-mail, socijalne mreže itd), odnosno u maloprodajnom objektu Trgovca.

Član 13.

Prodavač je obavezan izvršiti prodaju robe na zahtjev kupca, ako se ta roba nalazi na internet stranici Trgovca ili u malorprodajnom objektu Trgovca.

Prodavač je obavezan da vodi računa o prodaji roba koje se nalaze u prodaji na internet stranici Trgovca ili maloprodajnom objektu Trgovca, a ako za nekom robom postoji neopravdana potražnja ili ako je ta roba na režimu nacionalnog snadbijevanja, dužan je promet te robe ograničiti u skladu sa zakonom.

Član 14.

Sva roba koja se prodaje putem internet stranice www.hellobaby.ba mora biti deklarirana u skladu sa zakonom.

Član 15.

Za tehnički složenu robu, prodavač je dužan obezbijediti garantni list, atest, tehničko uputstvo o načinu korištenja i obezbijediti servisiranje u garantnom roku u dogovoru sa dobavljačem.

Član 16.

Prodavač je dužan da tačno mjeri robu, kao i da obezbijedi mogućnost potrošaču da provjeri tačnost mjerenja.

Član 17.

U cilju zaštite interesa potrošača, Prodavač je dužan da za robu koja se vaga obezbijedi omotni materijal srazmjern robi koja se vaga.

Prodavač je također dužan da na zahtjev potrošača posebno upakuje robu i takvo pakovanje naplati prema svom važećem cjenovniku.

Član 18.

Trgovac je dužan obezbijediti podatke za identifikaciju robe koja se prodaje putem internet stranice Društva www.hellobaby.ba i u maloprodajnom objektu Trgovca.

Član 19.

Potrošač ima pravo na reklamaciju za kupljenu robu putem internet stranice Trgovca, pod Uslovima propisanim ovim Pravilnikom i Općim uslovima poslovanja/korištenja objavljenim na internet stranici Trgovca.

Član 20.

U slučaju da je postojanja **vidljivog nedostatka** na isporučenom proizvodu (robi) Potrošač je dužan obratiti se Trgovcu pismenim putem odmah po prijemu proizvoda/robe, a najkasnije u roku od osam dana od dana preuzimanja (isporuke) proizvoda (robe). Potrošač svoju pismenu reklamaciju može izjaviti email-om reklamacije@hellobaby.ba na, preporučenom poštom na adresu sjedišta Trgovca (*Itrade d.o.o. Zmaja od Bosne 71000, Sarajevo, BiH*) ili direktno u maloprodajnom objektu Trgovca.

Pismena reklamacija potrošača treba da sadrži podatke Potrošača (*ime, prezime, telefon*), broj narudžbe (ako se radi o artiklu kupljenom putem internet stranice Trgovca) i broj fiskalnog računa i obavezan opis eventualnog nedostatka.

Neznatan materijalni nedostatak ne uzima se u obzir.

Protekom navedenog roka Kupac/Potrošač gubi svoja prava po osnovu reklamacije.

Član 21.

Kad se poslije isporuke, odnosno prijema robe od strane Kupca/Potrošača pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja (isporuke) stvari (**skriveni nedostatak**), Kupac/Potrošač je dužan, da o tom nedostatku obavijesti Trgovca u roku od dva mjeseca, računajući od dana kad je nedostatak otkrio.

Neznatan materijalni nedostatak ne uzima se u obzir.

Protekom navedenih rokova Kupac/Potrošač gubi svoja prava po osnovu reklamacije.

Član 22.

Potrošač svoju reklamaciju može izjaviti e-mail-om reklamacije@hellobaby.ba na, preporučenom poštom na adresu sjedišta Trgovca (Itrade d.o.o. Zmaja od Bosne 71000, Sarajevo, BiH) ili direktno u maloprodajnom objektu Trgovca. Pismena reklamacija potrošača treba da sadrži podatke Potrošača (ime, prezime, telefon), broj narudžbe i broj fiskalnog računa i obavezan opis eventualnog nedostatka.

Nedostatakom na proizvodu se smatra mana na proizvodu zbog koje on ne ispunjava određena posebna svojstva za koja je namijenjen i nabavljen.

Član 23.

U oba slučaja iz člana 20. i 21. ovog Pravilnika, (u slučaju postojanja vidljivih i/ili skrivenih nedostataka) Trgovac će Potrošača u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim ili elektronskim putem (zavisno o načinu kako je izjavljena reklamacija), odgovoriti na izjavljenu reklamaciju i obavijestiti Potrošača o daljem postupanju.

Trgovac nije dužan pismenim ili elektronskim putem obavještavati o ishodu rješavanja reklamacije ako je istoj udovoljeno odmah po prijemu iste u prisustvu Kupca na jedan od sljedećih načina, a po izboru kupca:

- Kupcu je proizvod s nedostatkom zamijenjen drugim istovjetnim, novim ispravnim proizvodom
- Kupcu je izvršen povrat plaćenog iznosa i naknađeni stvarni razumni troškovi povratka proizvoda s nedostatkom
- Trgovac je uklonio nedostatak na proizvodu o svom trošku.

Član 24.

U slučaju da se utvrdi da postoji nedostatak na proizvodu (vidljivi/skriveni) i da je u Potrošač Trgovca obavijestio u pismenoj formi i svim prednje traženim podacima, Trgovac je na zahtjev i po izboru Kupca – Potrošača, dužan:

- zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom ili
- vratiti plaćeni iznos i naknaditi stvarne razumne troškove povratka proizvoda s nedostatkom ili
- ukloniti nedostatak o svom trošku.

Potrošač može svoja prava po osnovu reklamacije ostvariti samo ako priloži originalni fiskalni račun za kupljenu robu, te izvrši povrat proizvoda.

Troškove vraćanja artikla snosi kupac, osim u slučajevima kada kupac dobije neispravan ili pogrešan artikal.

Pod troškovima vraćanja artikla se podrazumijeva cijena dostave proizvoda naručenog putem internet stranice Trgovca koju kupac plaća kada vrši povrat robe.

Član 25.

Ukoliko Trgovac nije u mogućnosti da procjeni opravdanost izjavljene reklamacije, Itrade d.o.o. će, uz saglasnost Kupca/Potrošača potražiti stručno mišljenje o opravdanosti zahtjeva od nadležnog instituta u Bosni i Hercegovini. Ako se vještačenjem dokaže nedostatak na proizvodu ili usluzi, troškove vještačenja namiruje trgovac, u suprotnom troškove vještačenja snosi Kupac/Potrošač. Na osnovu rješenja nadležnog instituta Trgovac će izvršiti dalje korake. Ovo rješenje dostavlja se kupcu u elektronskoj formi.

Član 26.

Pravo na reklamaciju ne obuhvata one nedostatke koje se nalaze i nastali su u domeni Kupca/Potrošača, njegovom krivicom, odnosno oni nedostaci koji su posljedica pogrešnog, odnosno nepravilnog rukovanja proizvodom, pogrešnog, odnosno nepravilnog održavanja proizvoda, korištenjem proizvoda suprotno njegovoj namjeni, nepridržavanjem uputa proizvođača, kao i mehanička i fizička oštećenja i propast proizvoda koje je prouzrokovao Kupac/Potrošač, te sve druge okolnosti i situacije usljed kojih je nastao nedostatak, a koji je prouzrokovao i/ili je za njih odgovoran Kupac/Potrošač. Također, reklamacija ne obuhvata nedostatke koje su nastali kao posljedica više sile.

Član 27.

Ukoliko je postojanje nedostatka na proizvodu bilo poznato Kupcu/Potrošaču u trenutku zaključenja ugovora, u smislu da je Trgovac naveo da se radi o robi/proizvodu s oštećenjem i/ili nedostatkom i/ili bez originalne ambalaže i/ili sa oštećenom ambalažom i/ili u drugim sličnim slučajevima, Kupac/Potrošač u skladu sa Zakonom ne može koristiti svoja prava po osnovu reklamacije.

Član 28.

U slučaju da potrošač nije zadovoljan sa rješenjem reklamacije, svoja prava može ostvariti putem mjesno nadležnog suda. Mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Sarajevu se ugovara prihvatanjem Općih uslova poslovanja od strane Kupca, označavanjem adekvatnog polja prije završetka kupovine na internet stranici Trgovca putem koje se obavlja prodaja na daljinu.

Član 29.

Ukoliko se putem internet stranice Trgovca ili u maloprodajnom objektu Trgovca vrši prodaja robe sa nedostatkom, ovlašteno lice je dužno da tu robu odvoji, da vidno istakne oznaku na internet stranici Trgovca ili u maloprodajnom objektu koja upozorava na vrstu nedostatka, i srazmjerno utvrđenom nedostatku izvrši sniženje cijena.

Član 30.

Svako sniženje cijena se oglašava putem prigodnih obavještenja na internet stranici Trgovca ili direktnim slanjem Potrošačima prijavljenim/ pretplaćenim na newsletter (e-novosti), te isticanjem obavijesti u maloprodajnom objektu Trgovca u koji se unose podaci o karakteru, razlogu i vrsti sniženja cijena.

Član 31.

O popustima, sniženjima, akcijama i promotivnim ponudama odlučuje direktor, donošenjem posebne odluke u skladu sa poslovnom politikom i ciljevima Društva.

Za ugovoreni i realizovani promet, Prodavač može da odobri dodatni bonus, na osnovu sklopljenog ugovora o visini bonusa i visini realizovanog prometa.

Član 32.

Potrošač ima pravo i obavezu da provjeri račun, kvalitet i količinu kupljene robe i da preuzme račun za kupljenu robu.

Član 33.

Trgovac prihvata zamjenu nekorištenih artikala u originalnoj i neoštećenoj ambalaži maksimalno u roku od 8 dana za robu kupljenu u maloprodajnom objektu Trgovca (fizičkoj trgovini), uz predočenje originalnog fiskalnog računa.

Zamjenu kupljene robe u roku iz stava 1. ovoga člana moguće je izvršiti samo jedanput.

Trgovac ne prihvata povrat robe kupljene u maloprodajnom objektu (fizičkoj trgovini).

Za kupovine putem internet stranice Trgovca na način kako je to regulisano Općim uslovima poslovanja/korištenja koji su objavljeni na internet stranici Društva www.hellobaby.ba. Pravo na odustanak je moguć u roku od 15 dana od dana dostavljanja proizvoda uz dostavljanje Izjave o odustanku od zaključenog ugovora na daljinu.

Ambalaže proizvoda u slučaju povrata moraju biti u stanju u kakvom su zaprimljene, bez bilo kakvog oštećenja, što podrazumijeva i otvaranje, te korištenje istih.

Ukoliko se naproizvodu nalazi tzv. „Security seal“ – sigurnosni pečat u vidu naljepnice ili slično prilikom povrata/zamjene isti ne smije biti povrijeđen, oštećen ili skinut, jer je isti predstavlja garant kvaliteta, sigurnosti i ispravnosti proizvoda od strane proizvođača. Ukoliko je ambalaža fabrički presovana (u slučaju autosjedalica, kolica i slično) ista ne smije biti oštećena niti otvorena jer je ista garant kvaliteta, sigurnosti, originalnosti i ispravnosti proizvoda od strane proizvođača. Svako oštećenje ambalaže ili otvaranje iste dovodi u pitanje ispravnost i kvalitet proizvoda, te je rizik spram originalnosti proizvoda.

Pakovanja cucli i flašica za hranjenje koje nisu hermetički zatvorene u ambalaži nije moguće mijenjati naknadno iz higijenskih razloga i zaštite zdravlja djece osim u slučaju da je greška uočena neposredno nakon kupovine.

Ambalaže flašica za piće koje nemaju posebnu sigurnosnu ambalažu, nije moguće mijenjati iz higijenskih razloga i zaštite zdravlja djece, osim ukoliko se radi o zamjeni neposredno nakon kupovine.

Član 34.

Potrošač ima pravo na reklamaciju za kupljenu robu, uz predocjenje i/ili slanje originalnog fiskalnog računa za kupljenu robu, na način i pod uslovima kako je to propisano ovim Pravilnikom, odnosno Općim uslovima poslovanja/korištenja koji su objavljeni na internet stranici Društva www.hellobaby.ba za robu kupljenu putem internet stranice Trgovca.

Član 35.

Potrošač svoje pravo na reklamaciju ostvaruje na način i pod uslovom da svoj zahtjev podnese Trgovcu u pismenoj formi (preporučeno poštom, putem e-maila ili direktno u maloprodajnom objektu Trgovca), na način, pod uslovima i rokovima propisanim zakonom, ovim Pravilnikom, odnosno Općim uslovima poslovanja/korištenja koji su objavljeni na internet stranici Društva www.hellobaby.ba za slučaj da se kupovina obavlja na daljinu, putem internet stranice Trgovca.

Član 36.

Ukoliko se radi o opravdanoj reklamaciji, Trgovac je dužan da robu sa nedostatkom po izboru potrošača: zamijeni novom ili da potrošaču vrati iznos plaćen za robu, ili da otkloni nedostatak na robu.

Član 37.

U slučaju da potrošač nije zadovoljan rješenjem reklamacije, svoja prava može ostvariti putem stvarno nadležnog suda u Sarajevu, čiju nadležnost prihvata prihvatanjem Općim uslovima poslovanja/korištenja koji su objavljeni na internet stranici Društva www.hellobaby.ba

Član 38.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ukoliko je nedostatak na robu nastao njegovom krivicom, ili ako je u trenutku kupovine znao ili mogao da utvrdi nedostatke.

Član 39.

Radno vrijeme Društva i maloprodajnog objekta se utvrđuje u skladu sa posebnim Odlukama o radnom vremenu Društva u skladu sa općinskom odlukom o radnom vremenu u trgovini, ali Potrošači mogu obavljati kupovinu putem internet stranice www.hellobaby.ba od ponedjeljka do nedjelje, 0-24 sata.

Narudžbe se kupcima šalju isključivo radnim danima, u okviru radnog vremena Društva i radnog vremena kurirskih kompanija sa kojima Društvo ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji.

Član 40.

Na sva pitanja koja nisu regulirana ovim Pravilnikom, primjenjuju se primjenjivi propisi u BiH, a na prodaju putem internet stranice Trgovca i Opći uslovi poslovanja/korištenja objavljeni na internet stranici istog.

Član 41.

Za izvršenje ovog Pravilnika se zadužuje Direktor Društva, koji dalje može prenijeti ovlasti na druge zaposlenike Društva.

Član 42.

Izmjene i dopune ovog pravilnika vrše se na način i po postupku kao i za njihovo donošenje.

Član 43.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 01.01.2024. godine

Sarajevo, 30.12.2023. godine

Direktor
