



Kako koristiti Kupindo

(od 01.02.2012.)

**Napomena: na kraju ovog dokumenta su prikazane sve izmene u odnosu na prethodni dokument od 14.12.2011.*

Provera podataka

1. Fizička lica

Limundo obavlja proveru podataka svih osoba koje popune zahtev za registraciju.

Provera podataka se sastoji iz:

- Unosa JMBG-a
- Provere e-mail-a - Limundo ti šalje e-mail u kojem se nalaze Uslovi učestvovanja u PDF-u, koje je potrebno da prihvatiš ukoliko želiš da postaneš član.
- Provere broja mobilnog telefona – putem SMS-a ti šaljem kod koji unosiš na sajtu Limunda. Nakon toga postaješ verifikovan član - možeš da kupuješ i prodaješ na Limundu.

Član može da zatraži promenu podataka unošenjem novih u svoj profil.

Podatke proveravamo i dužni smo da zatražimo sve dodatne informacije kako bi provera bila uspešna.

Član je u obavezi da svoje podatke blagovremeno ažurira, ukoliko dođe do njihove promene.

2. Pravna lica

Provera podataka za pravna lica se sastoji iz:

1. Provere e-mail-a - Limundo ti šalje e-mail sa aktivacionim linkom
 2. Provere broja mobilnog telefona slanjem SMS poruke sa kodom
- Nakon toga nalog na Limundu je aktiviran.

3. Potrebno je dostaviti nam skenirano ili fotografisano:

- rešenje o registraciji firme iz APR-a
- potvrdu o PIB-u

I to:

- direktno putem formulara
- na e-mail spajalica@Limundo.com ili
- na adresu Milentija Popovića 5b ili
- na faks 011 22 59 555

Nakon toga nalog je verifikovan i moguće je postavljati aukcije na Limundu.

4. Potpisivanje ugovora – Nakon prijema ugovora u pisanoj formi (ne u elektronskoj) potrebno je vratiti jedan primerak ugovora na:

Limundo d.o.o.

Milentija Popovića 5b

11070 Novi Beograd

Ugovor mora biti potpisan i dostavljen Limundu najkasnije 21 dan od momenta aktivacije članstva.

Kupovina

Predmeti na Kupindu se prodaju po ceni koju je prodavac definisao i koja je iskazana u ponudi.

Kupovina se obavlja klikom na polje „Kupi“, a zatim na polje „Potvrdi kupovinu“.

Sistem ocenjivanja

Nakon obavljanja kupoprodaje kupac i prodavac (fizičko lice) su obavezni da ocene jedan drugog u roku od 17 dana. Ukoliko je prodavac pravno lice, dužan je da oceni kupca u roku od 17 dana od dana zaključenja ugovora. Nakon tog perioda prodavac nema mogućnost davanja ocene. Kupoprodaja se ocenjuje pozitivno, neutralno ili negativno.

Ukoliko ocena nije opravdana, potrebno je kontaktirati Kupindo tim. Kupindo tim ima prava da takvu ocenu obriše.

Ocenjivanje prodavca

U delu *Moj Kupindo, Kupio sam* pored prodatog predmeta nalazi se polje *Oceni*. Odabira se ocena i upisuje se komentar, a zatim potvrđuje sa *Oceni*.

Pozitivna ocena se dodeljuje prodavcu ukoliko:

- je kupoprodaja obavljena u dogovorenom roku i predmet se nalazi u opisanom stanju. Rok za obavljanje kupoprodaje koji je Kupindo propisao je 10 dana. Moguće je da se uz pismeni dogovor, putem Kupindo poruka, on produži.

Neutralna ocena se dodeljuje prodavcu ukoliko:

- rok dostavljanja predmeta nije ispoštovan, a predmet se nalazi u opisanom stanju
- su nenamerno skrivene mane u opisu predmeta ali je predmet funkcionalan, upotrebljiv i svrsishodan, a kupoprodaja je obavljena u roku.

Negativna ocena se dodeljuje prodavcu ukoliko:

- se predmet ne nalazi u opisanom stanju i nije funkcionalan
- prodavac odustane od realizacije kupoprodaje

Ocenjivanje kupca

U delu *Moj Kupindo, Prodao sam* pored kupljenog predmeta nalazi se polje *Oceni*. Odabira se ocena i upisuje se komentar, a zatim potvrđuje sa *Oceni*.

Pozitivna ocena se dodeljuje kupcu ukoliko:

- je kupoprodaja obavljena u dogovorenom roku

Neutralna ocena se dodeljuje kupcu ukoliko:

- je kupoprodaja obavljena nakon isteka predviđenog roka, a bez dogovora o odlaganju istog
- je kupac član kraće od 48h i iz neznanja je kupio predmet
Potrebno je kontaktirati Kupindo tim i provizija se u tom slučaju refundira.

Negativna ocena se dodeljuje kupcu ukoliko:

- je kupac predmet vratio kao neispravan a predmet je ispravan i odgovara opisu
- kupac nije preuzeo predmet, a obavešten je o slanju i složio se sa time
- kupac odustane od realizacije kupoprodaje

Limundo odluka

Limundo odluku dodeljuje Limundo korisnički tim

Ona se dodeljuje u slučaju spora, i to isključivo u slučajevima:

- kada i kupac i prodavac dostave verodostojne dokaze koje podkrepljuju njihove tvrdnje
- kada obe strane nisu spremne za pronalaženje rešenja eventualno nastalog spora
- kada je u kupoprodaja obavljena opcijom ličnog plaćanja i preuzimanja
- kada prodavac uvaži reklamaciju kupca (prodavac tvrdi da predmet odgovara opisu)

Donošenjem Limundo odluke poništavaju se ocene koje su kupac i prodavac razmenili.

Limundo odluka nije ocena. Ona označava da kupoprodaja nije obavljena i da je su za njeno nerealizovanje odgovorne obe strane. Dodelom Limundo odluke prodavcu se vrši refundacija kompletnih troškova kredita za tu kupoprodaju.

Prodaja po sistemu "Kupi odmah"

Prodaja se vrši isključivo postavljanjem predmeta na sajt.

Cenu predmeta određuje isključivo prodavac prilikom postavljanja predmeta na sajt.

Na Kupindu se ne može postavljati oglas i reklama bez saglasnosti Kupindo.com.

Na Kupindu se ne može nuditi mogućnost zamene.

Postavljanje predmeta

Predmet može pokrenuti svaki član (i pravno i fizičko lice) **koje ima sredstava na računu.**

Prilikom postavljanja predmeta na sajt član:

- određuje cenu predmeta
- je obavezan da u tekstu predmeta da tačan opis predmeta
- je obavezan da unese verodostojnu sliku predmeta
- bira odgovarajuću kategoriju

Tekstovi i slike

Slike i tekstovi predmeta koji se postavljaju moraju biti verodostojni predmetu koji se prodaje.

Slike i tekstovi koji su preuzeti sa drugih internet stranica ne mogu se koristiti bez odobrenja autora istih.

Prilikom postavljanja software-a, muzike, filmova, serija, kataloga i ostalih pisanih informacija na nosačima informacija (CD / DVD / Blu-Ray / VHS / kasete) obavezno je postaviti sliku nosača informacija i njegovog omota.

Kupindo ima prava da predmet ukine ukoliko nije prikazna odgovarajuća slika.

Troškovi transporta

Troškove transporta:

- snosi kupac
- se ne naplaćuju ukoliko se kupoprodaja obavlja lično
- odgovaraju cenovniku odabrane kurirske službe za određni gabarit pošiljke
- moraju biti razumni

Troškovi provizije

Proviziju za prodat predmet plaća prodavac i te troškove nije dozvoljeno preneti na kupca.

[Detaljnije o proviziji.](#)

Pitanja & Odgovori

Pitanja i odgovori služe za:

- dobijanje detaljnijih informacija o predmetu
- lakše uspostavljanje kontakta prilikom obavljanja kupoprodaje
- održavanje društvenih veza među Limundovcima

Pitanja i odgovore je zabranjeno zloupotrebljavati tj. koristiti za:

- dogovore o prodaji van Kupinda
- iznošenje pretnji
- vređanje
- uznemiravanja
- reklamiranje

Primljene i poslate poruke se automatski brišu sa naloga

nakon 60 dana od primanja ili slanja.

Poruke se arhiviraju na serverima Kupinda.

Ugovor o kupoprodaji

Ugovorom između prodavca i kupca (nakon kupovine predmeta) smatra se:

- poruka sa podacima
- sadržaj samog predmeta (tekst, slike, standardni tekst)
- kao i sva komunikacija koja je vođena između članova.

Ostale dužnosti

Članovi čiji promet robe podleže plaćanju PDV-a, potrebno je da to prijave nadležnoj instituciji.

Ukoliko prihod koji svaki član ostvaruje od prodaje pojedinačnih predmeta podleže plaćanju poreza po bilo kom osnovu potrebno je da te prihode prijave nadležnoj instituciji.

Rešavanje nesporazuma

Nesporazum sa kupcem – kako dalje?

Ukoliko kupac ne postupi u skladu sa ugovorom i pravilima Kupinda prodavac treba postupiti na sledeći način:

1. Prodavac je dužan da se obrati kupcu putem Kupindo poruka i obavesti ga o njegovim obavezama
(npr. obavesti ga da se kupoprodaja treba obaviti u propisanom roku)
Takođe dužan je da da predlog za prevazilaženje problema i ostavi kupcu da da predlog kako bi se došlo do dogovora.

2. Ukoliko kupac odbija da da odgovor i odbija uspostavljanje novog dogovora potrebno je da se prodavac obrati Kupindo korisničkom timu sa objašnjenjem o nastalom sporu i to putem [kontakt formulara](#) ili prijavljivanjem Problema *(za transakcije gde je aktivran LC)*
Kupindo tim će se obratiti kupcu i obavestiti ga o njegovim obavezama.
Na osnovu pravilnika Kupinda, Kupindo korisnički tim će ponuditi predlog rešenja i kupcu i prodavcu kako bi se kupoprodaja realizovala na obostrano zadovoljstvo.

3. Ukoliko predlog rešenja bude odbijen:
Kupindo korisnički tim će postupiti prema pravilima Kupinda i na osnovu toga:
- kazniti člana koja je postupio suprotno pravilima primenom sistema sankcionisanja
- stornirati ocene koju su neopravdane

Svaki član se može obratiti nadležnim organima radi ostvarivanja svojih prava:

- Centru za zaštitu potrošača

Centar za zaštitu potrošača prijavljuje slučaj inspekciji ili upućuje na medijaciju

- Policiji

U policiji je moguće podneti krivičnu prijavu protiv lica koje je nanelo štetu.

Ako postoji osnov za gonjenje po službenoj dužnosti osoba

ne mora da definitivno podnosi privatnu tužbu *(veoma je skupa)*.

Procedura prilikom rešavanja spora je u skladu sa [Zakonom o zaštiti potrošača](#).

Nesporazum sa prodavcem– kako dalje?

Ukoliko prodavac ne postupi u skladu sa ugovorom i pravilima Kupinda kupac treba postupiti na sledeći način:

1. Kupac je dužan da se obrati prodavcu putem Kupindo poruka i obavesti ga o njegovim obavezama
(npr. predmet nije u opisanom stanju, obavesti ga da se kupoprodaja treba obaviti u propisanom roku)
Takođe, dužan je da da predlog za prevazilaženje problema i ostavi prodavcu da da predlog kako bi se došlo do dogovora.

2. Ukoliko prodavac odbija da da odgovor i odbija da prihvati reklamaciju potrebno je da se kupac obrati Kupindo korisničkom timu sa objašnjenjem o nastalom sporu i to putem [kontakt formulara](#) ili prijavljivanjem Problema *(za transakcije gde je aktivran LC)*.
Kupindo tim će se obratiti prodavcu i obavestiti ga o njegovim obavezama.
Na osnovu pravilnika Kupinda, Kupindo korisnički tim će ponuditi predlog rešenja i kupcu i prodavcu kako bi se kupoprodaja realizovala na obostrano zadovoljstvo.

3. Ukoliko predlog rešenja bude odbijen:
Kupindo korisnički tim će postupiti prema pravilima Kupinda i na osnovu toga:
- kazniti člana koja je postupio suprotno pravilima primenom sistema sankcionisanja
- stornirati ocene koju su neopravdane

Svaki član se može obratiti nadležnim organima radi ostvarivanja svojih prava:

- Centru za zaštitu potrošača

Centar za zaštitu potrošača prijavljuje slučaj inspekciji ili upućuje na medijaciju

- Policiji

U Policiji je moguće podneti krivičnu prijavu protiv lica koje je nanelo štetu.

Ako postoji osnov za gonjenje po službenoj dužnosti osoba

ne mora da definitivno podnosi privatnu tužbu *(veoma je skupa)*.

Procedura prilikom rešavanja spora je u skladu sa [Zakonom o zaštiti potrošača](#)

Nepoštovanja pravila Kupinda

Kršenje pravilnika Kupinda se sankcioniše jedinstvenom sistemom kazni.

Prekšaji na sajtu www.Kupindo.com i sajtu www.Limundo.com

vrednuju se po jedinstvenom sistemu kazni.

Sistem se sastoji od četiri nivoa:

1. Obavešten

– jedna prekršaj - član je obavešten o načinjenom prestupu i ukazujemo mu na pravilnik Kupinda

2. Upozoren

– dva prekršaja - članu je ukazano na prestup koji je učinio i podsećamo na pravilnik Kupinda

3.Upozoren pred suspenziju

- tri prekršaja - član je upozoren na posledice do kojih može doći zbog kršenja pravilnik Kupinda

4.Suspendovan

- četvrti prekršaj – član je trajno suspendovan sa Kupinda bez mogućnosti reaktivacije

Ovaj sistem se primenjuje za sledeće prekršaje:

- Prodaja van Kupinda
- Prodaja piraterije
- Dupli nalog
- Dodatni uslovi prodaje
- Tri jedinstvene negativne ocene sa identičnim razlogom
- Zloupotreba sistema ocenjivanja npr. neopravdano davanje negativne ocene, iz inata
- Unošenje netačnih podataka
- Kupac neće da preuzme predmet bez opravdanog razloga
- Prodavac neće da pošalje predmet bez opravdanog razloga
- Prodaja predmeta koji se nalaze na listi zabranjenih predmeta
- Dostavljanje podataka koje se razlikuju od onih koji su provereni i nalaze se na Kupindu
- Vredanje i pretnje
- Svesna obmana kupca (*potkrepljena dokazima*)
- Lični podaci u tekstu predmeta ili na profilu (*status, omiljen citat, ukratko o članu*)
- Predmet postavljen u formi reklame i oglasa
- Kupujem u tekstu predmeta ili na profilu (*status, omiljen citat, ukratko o članu*)
- Zamena u tekstu predmeta ili na profilu (*status, omiljen citat, ukratko o članu*)
- Pogrešna kategorija
- Zloupotreba "Pitanja i odgovori"
- Zloupotreba Kupindo sistema I software
- Postavljanje URL linka ili internet adrese ka drugim sajtovima u tekstu predmeta ili na profilu (*status, omiljen citat, ukratko o članu*)
- Oglašavanje i reklamiranje u tekstu predmeta ili na profilu (*status, omiljen citat, ukratko o članu*)
- Zbir ocena -1

Svaki prekršaj pravilnika se vrednuje i sankcioniše ovim jedinstvenim sistemom kazni.

Npr. Ukoliko član prodaje oružje na Kupindu, a zatim obavi prodaju van Kupinda njegov status prema jedinstvenom sistemu kazni biće 2.**Upozoren**. Ukoliko ponovo izvrši prodaju oružja na Limundu ili bilo koji drugi prekršaj njegov status je 3.**Upozoren pred suspenziju**

Organizovano i svesno nepoštovanje pravila Kupinda tretira se kao grubo kršenje i sankcioniše se trajnom suspenzijom. Takođe ukupan zbir ocena -2 sankcioniše se trajnom suspenzijom.

Sistem kazni se primenjuje i na pravna i na fizička lica.

U toku 24h status člana može samo jednom biti promenjen.

Ukoliko član u periodu od 6 meseci nakon načinjenog prekršaja

ne napravi ni jedan prekršaj njegov status se menja na status nižeg nivoa.

Npr. Član je Upozoren pred suspenzijom i 6 meseci nije učinio ni jedan prekršaj njegov status se menja u Upozoren. Ukoliko ni nakon narednih 6 meseci (12 meseci od načinjenog poslednjeg prekršaja) član ne načini ni jedan prekršaj njegov status biva promenjen u Obavešten.

Napomena: Ovo se ne primenjuje na status Suspendovan.

Rizici na Kupindu

I pored svih predostrožnosti, kontrola i usavršenih procedura provere, postoji rizik da dođe do obmane naših sistema.

Kako bi se rizici sveli na minimum Kupindo preporučuje:

- sva plaćanja Postnet-om ili Western Union-om Kupindo smatra apsolutno nesigurnim, i za eventualne probleme prilikom takvog plaćanja ne razmatra žalbe.
- kupoprodaje koje su obavljene van Kupinda su van naše nadležnosti. Kupindo ne razmatra žalbe po tom osnovu već ih tretira kao kršenje pravila Kupinda.
- uplate i pakete isključivo slati na podatke koji su dobijeni od Kupinda, za eventualne probleme prilikom takvog plaćanja ne razmatramo žalbe.
- ne razmatramo žalbe na predmete koji su lično preuzeti i time od kupca prilikom primopredaje provereni.

*Izmene u odnosu na prethodni dokument:

Dodato:

Ostale dužnosti

Članovi čiji promet robe podleže plaćanju PDV-a, potrebno je da to prijave nadležnoj instituciji.

Ukoliko prihodi koje svaki član ostvaruje od prodaje pojedinačnih predmeta podležu plaćanju poreza po bilo kom osnovu potrebno je da te prihode prijave nadležnoj instituciji.