

## Uputstvo za korišćenje Limunda i Kupinda

### Rokovi za realizaciju

- Za uspostavljanje kontakta sa članom: **2 dana** od dana kupovine tj. prodaje (*i prodavac i kupac su dužni da se jave drugoj strani u ovom roku*).
- Za uplatu novca (ukoliko se uplaćuje prodavcu unapred): **5 dana** od dana kupovine.
- Za završetak saradnje: **8 dana** od dana kupovine.
- Rokovi se mogu produžiti uz obostran dogovor.

Ukoliko saradnik ne ispoštuje neki od rokova (*bez vaše saglasnosti*), možete odustati od dalje saradnje i izvršiti negativno ocenjivanje. Navedeni rokovi obuhvataju i vikende (*npr. ako ste predmet kupili u petak, rok za kontakt je do nedelje, a za uplatu do naredne srede*). Za vreme praznika tokom kojih ne radi platni promet, kao ni kurirske službe, rok za uplatu ili slanje predmeta se pomera da bi se omogućio nesmetan završetak saradnje.

### Sistem ocenjivanja

Članovi imaju mogućnost da ocene saradnju u roku od 30 dana od kupovine, odnosno prodaje. Ukoliko saradnja ne bude ocenjena, sistem će automatski dodeliti pozitivnu ocenu sa komentarom "Automatski dodeljena pozitivna ocena" nakon isteka tog roka.

**Pozitivna ocena** se dodeljuje:

- za svaku uspešnu saradnju,
- prodavcu koji je spreman da uvaži reklamaciju za predmet.

**Negativna ocena** se dodeljuje:

- članu koji neopravdano odustane od saradnje ili ne ispoštuje rokove,
- prodavcu koji odbije da uvaži reklamaciju za predmet (*kupac nema pravo da oceni saradnju negativno ukoliko mu reklamacija nije odbijena*).

LimundoGrad tim zadržava diskreciono pravo poništavanja dodeljenih ocena, kao i pravo da u svakoj pojedinačnoj situaciji ne poništi (*obriše*) ocenu.

## Ponuda na aukciji

Jednom data ponuda, odnosno protivponuda, može se smanjiti na trenutno vodeću, uvećanu za 10 dinara. Na primer, ako ste ponudili 2.500 dinara na određenoj aukciji, a trenutno vodeća ponuda je 1.500 dinara, prethodno datu ponudu možete smanjiti na 1.510 dinara.

## Troškovi transporta

1. Snosi ih kupac, osim ako nije drugačije naznačeno ili dogovoreno.
2. Moraju biti realni i odgovarati cenovniku transportne službe.
3. Ne plaćaju se za lično preuzimanje.
4. Troškovi pakovanja moraju biti realni i ukoliko postoje prodavac je u obavezi da to naglasi i precizira na aukciji.

Prodavac šalje predmet na adresu koju dobije od Limunda, odnosno Kupinda, osim u koliko kupac prilikom kupovine ne navede drugu adresu za slanje.

## Troškovi provizije

- Proviziju za prodat predmet plaća prodavac. Aktuelni cenovnik za prodaju i dodatne usluge za Limundo se nalazi [ovde](#), a za Kupindo [ovde](#).
- Član ima pravo na isplatu preostalog iznosa sa Limundo računa. U tom slučaju zahtev je potrebno podneti putem [Kontakt strane](#).

## Lično preuzimanje

Obavlja se na adresi prodavca, osim ukoliko na ponudi nije drugačije naznačeno.

## Premium prodavci

Premium prodavci su oni članovi, fizička ili pravna lica koja uživaju dodatne pogodnosti u korišćenju Platformi Limundo i Kupindo.

Da bi dobio status Premium prodavca, član ne sme da učestalo dobija negativne ocene od kupaca, izbegava uvažavanje reklamacija, preti i vređa druge članove ili članove LimundoGrad tima, ili da na bilo koji način grubo krši pravila LimundoGrad d.o.o.

Pored gore navedenog uslova, Prodavac mora da ima minimum 100 jedinstvenih pozitivnih ocena od kupaca, kao i da ostvari minimum 20.000 din uplata u periodu od 6 meseci. Ovaj kriterijum je dinamički – da bi se zadržao premium status, zbir uplata u proteklih 6 meseci mora uvek biti minimum 20.000 din.

LimundoGrad d.o.o. će obavestiti prodavca putem kanala komunikacije koji se koriste u okviru Servisa o tome da je stekao status Premium prodavca. Prodavac će moći da koristi dodatne pogodnosti prvog narednog dana od dana obaveštenja.

LimundoGrad d.o.o. može i u drugim situacijama koje nisu predviđene ovim Uputstvom, na osnovu sopstvene procene, drugim članovima omogućiti sticanje statusa Premium prodavca, a polazeći od doprinosa tog člana razvoju i funkcionisanju Limundo i Kupindo platformi. U tom slučaju prava i obaveze LimundoGrad d.o.o. i prodavca u vezi sa posebnim pogodnostima se detaljno uređuju posebnim sporazumom LimundoGrad d.o.o. i tog člana.

Premium prodavac ostvaruje sledeće posebne pogodnosti:

- Poruke koje šalje korisničkoj podršci postaju poruke najvišeg prioriteta
- Rešavanje spornih situacija i brisanje negativnih ocena ima najviši prioritet
- Efikasnija podrška putem telefona
- Veći dozvoljeni minus. Premium prodavci imaju dozvoljeni minus od 500 dinara (*umesto standardnih 20 dinara*)
- Mogućnost da sa drugim Limundovcima ne komuniciraju putem mobilnog telefona, već samo putem poruka (*na zahtev Premium prodavca iz podataka je moguće obrisati broj mobilnog telefona*)
- Kod situacija težih za rešavanje, Premium prodavci dobijaju pomoć supervizora ili rukovodioca korisničke podrške

Pored navedenih pogodnosti, Premium prodavac na kraju svakog meseca dobija dodatne pogodnosti, shodno svojim uplatama u prethodnom mesecu:

1. 30.000 din – 50.000 din
  - Limundo baner
  - Besplatne promo opcije
2. 50.000 i više din
  - Limundo baner
  - Besplatne promo opcije
  - Reklama na Limundo i Kupindo društvenim mrežama
  - Popust na proviziju od 5%

Nagradu član koristi u narednom mesecu. Ukoliko prodavac ponudu ima na Kupindu dobija ekvivalentu nagradu na Kupindu (*npr. Kupindo baner*)

## **Kupindo kupovina telefonom**

Kupovina telefonom je posebna mogućnost koju LimundoGrad d.o.o. nudi za svoju platformu Kupindo. LimundoGrad d.o.o. se u kupovini putem telefona obavezuje da za račun korisnika - kupca (*fizičko lice koje nije član Limundo d.o.o.*), obavi sve neophodne tehničke radnje kako bi došlo do realizacije kupoprodaje određene stvari na način bliže opisan ovim Uputstvom za korišćenje.

Za obavljeni posao LimundoGrad d.o.o. ima pravo na proviziju. Proviziju plaća prodavac, u skladu sa odredbama Uslova korišćenja. Provizija se obračunava na osnovu važećeg cenovnika Kupinda.

Korisnik koji želi da LimundoGrad d.o.o. za njegov račun obavi aktivnosti usmerene na to da kupac pribavi određeni predmet od prodavca (*člana*) platforme Kupindo, to može učiniti putem telefonskog poziva na broj: 011 404 78 10. Poziv se tarifira u skladu sa važećim cenovnikom operatora elektronskih komunikacija. Nakon što je uputio poziv i odlučio se da kupi predmet na ovaj način korisnik će dobiti usmeno obaveštenje sledeće sadržine:

“Poštovani korisniče, obaveštavamo vas da vaš razgovor sa operaterom LimundoGrad d.o.o. može biti snimljen. Snimak razgovora i sa njim povezani podaci o saobraćaju će se koristiti isključivo u svrhe dokazivanja komercijalne transakcije u skladu sa zakonom koji uređuje elektronske komunikacije.

Pristupom ovom telefonskom servisu, potvrđujete da imate 18 godina, i saglašavate se sa Uslovima korišćenja LimundoGrad d.o.o. koji su dostupni putem internet stranice Kupindo.com, sa važećim Cenovnikom Platforme Kupindo (*koji je sastavni deo Uslova korišćenja*), kao i sa tim da će se Vaši lični podaci koje podelite sa kompanijom LimundoGrad d.o.o. koristiti isključivo za svrhe realizacije ugovora o kupoprodaji određenog predmeta sa članom prodavcem. Ukoliko niste saglasni sa gore navedenim uslovima, molimo Vas da prekinete telefonsku vezu” .

Ako korisnik nije saglasan sa tim da se njegova komunikacija snima, ili sa sadržinom obaveštenja, može prekinuti razgovor.

Korisnik, nakon što je preslušao obaveštenje, operateru daje bliže podatke o predmetu, i to: kategoriju u kojoj se predmet nalazi, jedinstveni identifikacioni broj predmeta, kao i korisničko ime člana (*prodavca*).

Korisnik se potom poziva da operateru ostavi sledeće lične podatke: Ime i prezime, adresu za slanje predmeta, broj kontakt telefona i e-mail adresu. Ovi podaci se koriste isključivo u svrhe realizacije transakcije i za druge svrhe se neće koristiti.

Nakon toga, kupac se saglašava sa tim da LimundoGrad d.o.o. za račun kupca obavi sve neophodne tehničke radnje kako bi došlo do realizacije kupoprodaje predmeta, odnosno da će za njegov račun odabrati opciju “kupi odmah” na način koji je bliže opisan dole. Nakon izričitog pristanka kupca, smatra se da je ugovor zaključen bez ikakvih dodatnih obaveštenja. Na pravne odnose LimundoGrad d.o.o. primenjuju se pravila ugovora o nalogu.

Nakon zaključenja ugovora LimundoGrad d.o.o. preko sopstvenog korisničkog naloga odabira opciju “kupi odmah” za predmet koji je naznačio kupac.

Radi izbegavanja svake sumnje, u momentu odabira opcije “kupi odmah”, LimundoGrad d.o.o. određeni predmet uslovno pribavlja za kupca, a sama kupoprodaja se realizuje nakon što je kupac izvršio uplatu.

Nakon odabira opcije “kupi odmah”, LimundoGrad d.o.o. obaveštava prodavca da je za račun kupca uslovno pribavio određeni predmet.

Takav predmet se po prijemu obaveštenja uklanja iz ponude, odnosno umanjuje se lager.

Istovremeno, LimundoGrad d.o.o. obaveštava kupca o uslovnom pribavljanju predmeta i upućuje ga na koji način treba da izvrši uplatu prodavcu. Uplata se vrši u roku od 3 dana od prijema obaveštenja. LimundoGrad d.o.o. ovo obaveštavanje kupca vrši putem telefona i e-mail poruke.

Nakon toga, kupac izvršava uplatu na način predviđen gore navedenim uputstvom LimundoGrad d.o.o. i o izvršenoj uplati, bez odlaganja obaveštava LimundoGrad d.o.o. Nakon što je dobio obaveštenje o izvršenoj uplati od kupca, LimundoGrad d.o.o. o tome obaveštava prodavca i šalje mu kontakt podatke kupca, a istovremeno kupcu šalje kontakt podatke prodavca (ako se prodavac složio da obavi ovakav vid saradnje), a sve radi izvršenja primopredaje predmeta.

Ukoliko se predmet šalje pouzećem i to je opcija koja je bila dostupna u trenutku kupovine, LimundoGrad d.o.o. obaveštava prodavca da navedeni predmet može poslati kupcu uz otkupninu i šalje mu kontakt podatke kupca.

Radi izbegavanja svake sumnje i kupac i prodavac su saglasni sa tim da LimundoGrad d.o.o, nakon što je prosledio kontakt podatke prodavca i kupca, nema nikakve dodatne obaveze ni prema kupcu ni prema prodavcu. Takođe, kupac je saglasan sa tim da je slanjem kontakt podataka kupcu i prodavcu LimundoGrad d.o.o. obavio sve neophodne tehničke radnje kako bi došlo do realizacije kupoprodaje određene stvari, odnosno da je ugovor o nalogu time izvršen.

Ako kupac ne izvrši uplatu u predviđenom roku, ili ako u roku od 2 dana ne obavesti LimundoGrad d.o.o. o izvršenoj uplati, predmet kupoprodaje ponovo postaje dostupan (vraća se u ponudu), a LimundoGrad d.o.o. vrši povraćaj obračunate provizije prodavcu.

LimundoGrad d.o.o. ne odgovara za bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu, troškove i bilo kakve gubitke koje je kupac imao u vezi sa kupoprodajom predmeta, ako nije na vreme i u roku izvršio obaveze u vezi sa uplatom i obaveštavanjem LimundoGrad d.o.o.

LimundoGrad d.o.o. ne odgovara ni za kakvu direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili gubitke koje je u vezi sa realizacijom kupoprodaje imao kupac nakon izvršenja naloga u skladu sa gore navedenim odredbama.

Radi izbegavanja svake sumnje, LimundoGrad d.o.o. ne odgovara ni za materijalne i pravne nedostatke predmeta kupoprodaje.

Za transakcije obavljene na ovaj način neće biti moguće ocenjivanje.

## **Prodavci za druge**

Član koji želi da postavlja i prodaje predmete za druge članove mora prethodno o tome obavestiti LimundoGrad d.o.o. putem kontakt strane. Kada dobijemo obaveštenje razmotrićemo mogućnost stavljanja korisničkog imena na Listu prodavaca koji prodaju tuđe stvari. Lista se nalazi na sledećoj stranici: <http://www.limundo.com/ProdavciZaDruge/>

Zainteresovani članovi putem navedene stranice mogu sa prodavcima stupiti u kontakt radi dogovora oko dalje saradnje.

Tek od momenta stavljanja korisničkog imena na Listu prodavaca oni mogu početi da koriste ovu opciju, a o tome će biti blagovremeno obavješteni sa naše strane.

Nije dozvoljeno koristiti ovu opciju ukoliko prodavac nije prethodno ubačen na pomenuti spisak, što podleže sistemu sankcionisanja. Prodavac će u tom slučaju biti dužan da naknadi svu štetu koju je zbog njegovog ponašanja pretrpeo LimundoGrad d.o.o.

U tom slučaju, obaveze prema LimundoGrad d.o.o. (*uključujući tu i proviziju*), kao i prema kupcu će izvršiti član koji je postavio predmet, dok se na međusobne odnose prodavca koji je vlasnik predmeta i prodavca koji realizuje prodaju uređuje samim dogovorom dva prodavca.

LimundoGrad d.o.o. nije odgovoran za ispunjenje ili neispunjenje takvog dogovora, niti za bilo kakvu štetu koja bi po tom osnovu za prodavce ili za treće lice moglo da nastane. LimundoGrad d.o.o. nije dužan da rešava bilo kakva sporna pitanja koja se odnose na realizaciju dogovora dva prodavca, niti da posreduje u bilo kakvom sporu između dva prodavca.

Prodavac je obavezan da:

- reguliše sve odnose sa drugim prodavcem,
- da određeni predmet ima u državini, kako bi mogao da ispunji sve obaveze prema kupcu koji je dao najveću ponudu na aukciji, kao i
- da garantuje da će ispuniti sve obaveze prema LimundoGrad d.o.o.

Prodavac koji realizuje prodaju, ovim se saglašava sa tim da će u odnosima sa LimundoGrad d.o.o. i kupcem tretirati kao da realizuje prodaju sopstvenog predmeta u svoje ime i za svoj račun, a u skladu sa odredbama Uslova korišćenja, a naročito čl. 9. i 10. tih uslova.

## Humanitarne prodaje

LimundoGrad d.o.o. s vremena na vreme omogućava organizovanje humanitarnih odnosno prodaja, čiji je cilj prikupljanje sredstava za humanitarne namene, a u skladu sa konkretnim potrebama institucija, lica ili organizacija.

Inicijativu za organizovanje humanitarne prodaje može pokrenuti adekvatno udruženje ili organizacija. Aukcija, odnosno prodaja, započinje postavljanjem konkretne ponude koja sadrži sve obavezne elemente propisane Uslovima korišćenja, kao i podatke o primaocu humanitarne pomoći, računu na koji se vrši uplata, kao i opis potreba odgovarajućeg lica, institucije, organizacije ili drugog primaoca humanitarne pomoći. Prodavac je dužan da ove podatke navede na način kako je to navedeno i u opisu konkretne humanitarne prodaje. U suprotnom će se smatrati da prodaja nema humanitarni status. Ponuda može da sadrži i rezervnu cenu u skladu sa Uslovima korišćenja.

LimundoGrad d.o.o. za humanitarne prodaje ne obračunava niti naplaćuje proviziju.

Kupac uplaćuje cenu na račun koji je naznačen u samom opisu, a nakon što izvrši uplatu, dokaz o izvršenoj uplati čini dostupnim prodavcu u skladu sa Uslovima korišćenja.

Članovi LimundoGrad d.o.o, kao i sam LimundoGrad d.o.o. su svesni značaja koje ova vrsta prodaje sa sobom nosi, te izjavljuju da se u vezi sa svim pitanjima koja se odnose na humanitarnu prodaju odnositi sa dužnim poštovanjem, da neće zloupotrebljavati humanitarnu

prodaju za ciljeve koji su sa njom nespojivi, te da će svojim ponašanjem nastojati da pruže pozitivan primer i tako na najbolji mogući način pomoći onima kojima je ta pomoć najpotrebnija.

## Internet prodavnica

Internet prodavnice nalaze se na sledećim adresama:

<https://www.kupindo.com/Clan/Kupindo-prodavnica/SpisakPredmeta>

<https://www.limundo.com/Clan/Kupindo-prodavnica/SpisakAukcija>

Kupac klikom na opciju "kupi odmah", odnosno upisom svoje ponude i klikom na "Licitiraj" daje ponudu za zaključenje ugovora o kupoprodaji. Ukoliko je u pitanju Limundo aukcija i licitiranje, pobjednik (kupac) postaje član koji na kraju aukcije ima najvišu ponudu.

Povratnom porukom, najkasnije u roku od 2 dana, LimundoGrad d.o.o. potvrđuje porudžbinu i obaveštava o roku dostave poručenog proizvoda, u kom slučaju je ugovor zaključen. Rok za isporuku iznosi 5 radnih dana od dana potvrđivanja porudžbine, ako je kupac izabrao opciju plaćanja pouzecom, odnosno 3 dana od primljene uplate, ako je kupac izabrao opciju plaćanja proizvoda na tekući račun.

LimundoGrad d.o.o. uslugu isporuke vrši putem operatora poštanskih usluga koji je naveden u opisu same ponude, u skladu sa njegovim zvaničnim cenovnikom, a troškovi isporuke padaju na kupca.

## Rešavanje nesporazuma sa članom

Ako saradnik nije ispunio neku obavezu ili je prekršio pravila, možete ga kontaktirati putem Limundo, odnosno Kupindo poruka radi dogovora i saradnju oceniti u skladu sa pravilima ocenjivanja.

Ukoliko na taj način ne uspete da rešite nesporazum, pošaljite poruku korisničkoj podršci LimundoGrada preko formulara na Kontakt strani. Potrudimo se da pomognemo da se dođe do najboljeg rešenja.

LimundoGrad tim može razmatrati nesporazume i pomagati u rešavanju u sledećim slučajevima:

- ispoštovani su rokovi i izabrane opcije plaćanja,
- kupac je izvršio uplatu na podatke koje je Limundo, odnosno Kupindo, dostavio,
- kupac reklamira predmet prodavcu u roku od 15 dana od potvrde kupovine, a nama se obrati u roku za ocenjivanje (*30 dana od kupovine*),
- član je uložio žalbu LimundoGrad timu na ocenu u roku od 15 dana od dobijanja ocene.

U svakom trenutku za pomoć i savet se možete obratiti policiji i drugim nadležnim organima u skladu sa Zakonima Republike Srbije.

## Podaci na Limundu i Kupindu

Svi uneti podaci treba da budu tačni. Ažurirajte ih u delu [Moj Limundo >> Moji podaci](#).

## Nedozvoljena ponašanja

Definisana su [Listom nedozvoljenih ponašanja](#).

## Otkaz članstva

1. Možete otkazati članstvo u bilo koje vreme, bez obrazloženja, slanjem poruke sa svog naloga (putem [Kontakt strane](#)).
2. Momentom prestanka članstva bez obzira na razlog ili vrstu prestanka, odmah prestaju sva prava i dospevaju sve neizmirene obaveze člana.

## Rizici na Limundu i 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:

- sva plaćanja i slanja obavljajte u skladu sa opcijama koje su navedene na ponudi,
- plaćanje vršite isključivo na podatke koje dobijete od Limunda i Kupinda,
- koristite prednosti [LimundoGrad zaštite](#),
- pročitajte [savete i preporuke](#) za sigurniju trgovinu.