



## NAJČEŠĆA PITANJA I ODGOVORI

### 1. Šta predstavlja elakolije online servis?

Elakolije online servis je servis za naručivanje i besplatnu dostavu na odabranu adresu.

### 2. Kako mogu da se registrujem na elakolije portalu?

Potrebno je da izaberete polje \*besplatna registracija\* i unesete potrebne podatke.

### 3. Da li treba da se prijavim nakon što se registrujem na elakolije portalu?

Da, nakon registracije potrebno je da se prijavite.

### 4. Da li i fizička i pravna lica mogu da naručuju preko elakolije servisa?

Da, i pravna i fizička lica mogu da naručuju artikle putem naše online prodavnice.

### 5. Pravno sam lice, želim da plaćam preko računa. Na koji način mogu da se registrujem na elakolije portalu?

Morate biti registovani na Web portalu kao pravno lice. Potrebno je da sklopite ugovor za saradnju sa nama. Da bi vam sistem dozvolio registraciju morate da imate otvorenu šifru u našem sistemu. Za detaljne informacije o načinu i uslovima kupovine pošaljite pitanje na email: [elakolije@univerexport.rs](mailto:elakolije@univerexport.rs) ili pozovete naš Call centar besplatnim pozivom na broj 0800/345678.

### 6. Pravno sam lice, želim da plaćam gotovinom. Na koji način mogu da se registrujem i naglasim da mi je potreban gotovinski račun?

Morate biti registovani na Web portalu kao fizičko lice. Prilikom završetka narudžbe izaberite da želite Gotovinski račun i popunite podatke o vašoj firmi.

### 7. Kada i zašto me kontaktira tim elakolije?

Zaposleni u eLAKOLIJE servisu vas kontaktiraju u nekoliko slučajeva:

- Kada ste prvi put obavili registraciju i naručivanje, kako bi proverili da li su vaši identifikacioni podaci i adresa dostave ispravni. Nakon toga, dobijate kod nas status „Provereno“. Nakon što izvršimo dostavu i naplatu naručene robe, dobijate status „Pouzdan“

- Kada želimo da vas obavestimo i pitamo da li želite neki zamenski artikal, jer naručeni trenutno nemamo (ako je označena odgovarajuća opcija za zamenske artikle).
- Pre nego što naši dostavljači dodu da vam isporuče robu, kako bi ih dočekali na adresi isporuke (domu, kancelariji, kod vaše kuće, ...)

#### 8. Kako mogu da kontaktiram zaposlene u [elakolije dostavi](#)?

Za sva Vaša pitanja, sugestije ili nejasnoće, u vezi rada eLAKOLIJE servisa ili ponuđenih artikala u asortimanu, stojimo vam na raspolaganju putem:

- Call Centra na broj 0800/345678
- E-mail adrese: [elakolije@univerexport.rs](mailto:elakolije@univerexport.rs)

Na sva vaša pitanja biće Vam odgovoreno brzo, adekvatno i profesionalno.

#### 9. Da li mogu da naručim proizvode sa [elakolije portala](#) putem telefona?

Elakolije online prodavnice služi isključivo online korisnicima našim uslugama. Stoga, naručivanje artikala putem telefona nije moguće.

#### 10. Da li proizvode sa [elakolije portala](#) šaljete poštom?

Vaše proizvode naručene u našoj online prodavnici dostavljamo isključivo putem eLAKOLIJE dostave. Dakle, ne postoji mogućnost dostavljanja poštom.

#### 11. Koje je radno vreme [elakolije servisa](#)?

Radno vreme elakolije online prodavnice za naručivanje proizvoda iz našeg asortimana je 24 časa 7 dana u nedelji. Dostava na kućnu adresu je moguća svim danima (elakolije centar Novi Sad) i od ponedeljka do subote (elakolije centar Beograd).

#### 12. Koliko iznosi minimalan, a koliko maksimalan iznos za isporuku?

Da biste postali kupac elakolije online prodavnice, potrebno je da naručite artikle u minimalnoj vrednosti od 1.500,00 RSD \*

*\* Dostava do vrata vašeg doma je potpuno besplatna*

#### 13. Da li plaćam dostavu?

Dostava naručenih artikala je potpuno besplatna, ukoliko vaša online korpa iznosi minimalno 1.500,00 RSD.

#### 14. Da li mogu da platim isporuku, a da ista bude realizovana u gradu/mestu koji nije pokriven mapom dostave?

Navedena opcija nije moguća.

#### 15. Da li vršite dostavu i u stambenim objektima bez lifta?

Ukoliko živite u stambenom objektu bez lifta ili je lift trenutno u kvaru, naši dostavljači potrudice se da naručene artikle dobijete ispred svog kućnog praga bez obzira na kom spratu se nalazite.

#### 16. Nakon završetka naručivanja, kada mogu da očekujem isporuku?

Potrebno je da odaberete odgovarajući termin isporuke u okviru ponuđenih opcija.

#### 17. Na koji način mogu da platim naručene artikle?

Ukoliko ste fizičko lice, poručenu robu u našoj [elakolije online prodavnici](#) možete platiti na jedan od sledećih načina:

- Gotovim novcem (RSD)
- Čekovima, uz mogućnost odloženog plaćanja na 30, 60, 90, 120, 150 ili 180 dana za bilo koji iznos kupovine
- Platnim karticama: debitnim i kreditnim (Visa, MasterCard, DinaCard, Maestro)
- Opcijom ONLINE kupovine

Za kupce, koji su pravna lica, plaćanje se vrši preko računa (detalji takve uplate se nalaze u ugovoru koji takvi kupci moraju sklopiti sa Univerexport-om)

ili biznis karticom firme, gotovinom (možete čekirati da Vam je potreban gotovinski račun).

Za detaljnije informacije pozvati besplatnu info liniju Call centar 0800/345678

Više informacija potražite u sekciji Načini plaćanja.

18. Da li neko u inostranstvu može da naruči i plati proizvode za isporuku u Srbiji?

Da, ukoliko izabre opciju ONLINE plaćanja, može naručiti i platiti proizvode sa bilo kog mesta u svetu, a da isporuka bude u Novom Sadu, Beogradu ili Vršcu.

19. Po kojim cenama vršite naplatu računa?

Isključivo plaćate po cenama koje su navedene u potvrdi o prijemu vaše narudžbenice, koju dobijate putem potvrdnog e-maila, nakon što izvršite naručivanje.

*Napomena:*

*Cene za robu koja se meri i koja se naplaćuje prema težini a ne komadu, mogu da odstupe i do 10% zbog nemogućnosti da se tačno nareže određena količina. (npr: Cena prikazana za određeni sir može biti za 250g, a dostavićemo vam odabrani sir koji može odstupati po težini zbog originalnog pakovanja proizvođača, ili približnog razmeravanja robe).*

*Odstupanja težine su minimalna, što znači da možete dobiti nekoliko grama više ili manje, a cena će biti obračunata po tačnoj težini koja vam je dostavljena.*

20. Da li može da se precizira vreme isporuke u okviru odabranog termina isporuke?

Proizvodi se isporučuju u okviru odabranog termina isporuke, a tačno vreme isporuke nije moguće precizirati.

21. Da li ćete uvažiti neke moje lične zahteve (npr. želim krupnije jabuke, iseći šunku...)

Prilikom završavanja vaše narudžbine, postoji polje za Napomenu u koje možete uneti ono što smatrate da je bitno prilikom isporuke. Na primer: želim krupnije jabuke; ne radi interfon; želim da mi narežete salamu; nemojte zvoniti; dete nam spava; želimo jedan ananas bez obzira na njegovu težinu;...

Naš [elakolije tim](#) će se potruditi da uvaži svaki vaš zahtev ili sugestiju, u skladu sa svojim mogućnostima.

22. Šta se desi ako ne mogu da završim narudžbinu, da li će ona biti sačuvana?

Da. Ukoliko ne izbrišete Vašu korpu, proizvodi ostaju u istoj.

23. Kako mogu da naručim 500g ili 1 500g krompira ili količinu nekog proizvoda manjeg/većeg od 1kg?

Artikle kod kojih je naglašena merna jedinica od kg, možete poručiti i van okvira mesne jedinice od 1 kilograma. Prvo pritisnite Dodaj, a nakon toga u polju gde je ispisano 1, kliknite mišem i unesite željenu količinu.

Na primer: u konkretnom slučaju kod krompira ili bilo kog drugog artikla koji se meri, u polje za traženu količinu treba samo da unesete 0,5.

24. Kako da znam da sam uspešno završio naručivanje?

Nakon kreiranja Vaše narudžbenice, dobićete potvrdni mail na Vašu e-mail adresu.

25. Šta predstavlja opcija \*zamena proizvoda\*?

Opcija \*zamena proizvoda\* se odnosi na situacije kada u trenutku spremanja nemamo na stanju neki od poručenih proizvoda. Potrebno je da izaberete jednu od ponuđene tri opcije – UVEK, NIKAD, OBELEŽIĆU POJEDINAČNO.

26. Da li mogu da menjam odabranu opciju za zamenski proizvod prilikom sledećeg naručivanja?

Da, prilikom kreiranja svake narudžbenice, možete menjati odabranu opciju za zamenske artikle.

27. Da li uz kupljenu robu dobijam fiskalni račun (isečak)?

Na osnovu Uredbe Vlade Republike Srbije iz 2010. godine, koja određuje delatnosti kod čijeg obavljanja ne postoji obaveza „Evidentiranja prometa preko fiskalne kase“, za delatnosti pod šifrom 47.91 (trgovina na malo putem Interneta) nemamo obavezu izdavanja fiskalnih računa (isečaka).

Umesto fiskalnog računa (isečka) dobijate račun sa svim elementima koje predviđa Zakon odštampan na papiru (format A4).

28. U kojim gradovima i mestima se odvija **elakolije dostava**?

Besplatna elakolije dostava je na teritoriji Novog Sada, Beograd i Vršca.

29. Gde vršim izbor grada, a gde mesto za dostavu?

Izbor grada vršite prilikom prijave na Web portal (aplikacija Vam automatski nudi prethodni grad u kojem ste naručivali). Mesto za dostavu birate prilikom završetka naručivanja u opciji "NARUČI".

30. Kako da promenim korisničko ime (e-mail preko kojeg sam se registrovao)?

Potrebno je da se ponovo registrujete.

31. Kako da promenim lozinku?

Nakon što se prijavite, idete u "Moj nalog" (desni ugao na vrhu stranice), izmenite vašu lozinku.

32. Kako da promenim broj telefona koji sam uneo prilikom potvrde narudžbenice?

Nakon što se prijavite, idete u "Moj nalog" (desni ugao na vrhu stranice), izmenite vaš kontakt telefon.

33. Kako da izmenim adresu za dostavu?

Nakon što se prijavite, idete u "Moj nalog" (desni ugao na vrhu stranice), i izmenite vašu adresu.

34. Zaboravio sam da naručim proizvod, a potvrdio sam narudžbenicu. Kako da dodam proizvod?

Pre izmene Vaše narudžbenice, iznos u korpi mora biti nula. Idite u prethodne narudžbe, izaberite vašu poslednju narudžbu koja je u statusu "Naručeno". Klikom na nju, pojaviće vam se dugme sa desne strane "Želim da izmenim narudžbu". Sada možete da dodajete artikle koje ste zaboravili. Nakon što to učinite, idete na stranicu "Naruči". *\*Napomena: Aplikacija će Vam sada nuditi slobodne/raspoložive termine za isporuku, pa vas molimo da to imate u vidu jer ste Vaš termin ustupili nekom drugom. \*\*Napomena: Vašu narudžbu možete ažurirati samo ako je njen status "Naručeno". U svim ostalim statusima to nije dopušteno, jer smo već pristupili komisioniranju, pakovanju ili dostavi.*

35. Potvrdio sam narudžbenicu, a želim naknadno da izbacim neki artikal. Kako da izbacim artikal iz narudžbenice?

Pre izmene Vaše narudžbenice, iznos u korpi mora biti nula. Idite u prethodne kupovine, izaberite vašu poslednju narudžbu koja je u statusu "Naručeno". Klikom na nju, pojaviće Vam se dugme sa desne strane "Želim da izmenim narudžbu". Sada možete da obrišete artikle, da povećate ili smanjite količine. Nakon što to učinite, idete na stranicu "Naruči". *\*Napomena: Aplikacija će Vam sada nuditi slobodne/raspoložive termine za isporuku, pa vas molimo da to imate u vidu jer ste Vaš termin ustupili nekom drugom. \*\*Napomena: Vašu narudžbu možete ažurirati samo ako je njen status "Naručeno". U svim ostalim statusima to nije dopušteno, jer smo već pristupili komisioniranju, pakovanju ili dostavi. Ukoliko imate hitnu i neodložnu ispravku, molimo Vas da je uputite na email: [elakolije@univerexport.rs](mailto:elakolije@univerexport.rs) ili pozovete naš Call centar.*

36. Da li proizvodi ostaju u korpi, ukoliko otvorim narudžbenicu koju sam prethodno potvrdio i ne završim naručivanje?

Da. Ukoliko ne izbrišete Vašu korpu, proizvodi ostaju u istoj.

37. Šta sve možemo u opciji „prethodne kupovine“?

U navedenoj opciji možete da pogledate sve vaše prethodno naručene artikle, pratite status narudžbenica i vidite sve one koje ste do sada naručili. Ova opcija vam štedi vreme, tako što ćete na brz i jednostavan način moći da poručite neke od često naručivanih proizvoda.

38. Kako mogu da uložim prigovor na isporučeni proizvod ili uslugu?

Prilikom isporuke artikala, od strane naših dostavljača, u obavezi ste da na licu mesta proverite da li se sadržina isporučenog paketa slaže sa vašom porudžbinom. Ukoliko postoji neka nepravilnost ili osnov za reklamaciju, dužni ste da to odmah prijavite našem dostavljaču ili Call centru na broj 0800/345678, ili se obratite putem e-maila [elakolije@univerexport.rs](mailto:elakolije@univerexport.rs).