

UNIVEREXPORT ONLINE eLAKOLIJE

NAJČEŠĆA PITANJA I ODGOVORI

1. Kako mogu da se registrujem na Univerexport online elakolije?

Potrebno je da izaberete polje *Registracija* i unesete potrebne podatke.

2. Ko može da poručuje preko Univerexport online elakolije

Putem naše online prodavnice mogu da naručuju fizička i pravna lica. Da bi pravno lice moglo da izvrši registraciju na [Univerexport online elakolije](#), potrebno je da ima sklopljen ugovor o saradnji.

3. Kako se sklapa ugovor o saradnji?

Da biste kao pravno lice mogli da koristite usluge [Univerexport online elakolije](#), potrebno je da popunite [obrazac za otvaranje nove šifre pravnog lica](#). Popunjen obrazac pošaljete na e-mail adresu elakolije@univerexport.rs

Ukoliko kao pravno lice želite da plaćate gotovinom, morate biti registrovani na Web portalu kao fizičko lice. Prilikom završetka narudžbe izaberite da želite gotovinski račun i popunite podatke o Vašoj firmi.

Za detaljne informacije o načinu i uslovima kupovine pošaljite pitanje na email: elakolije@univerexport.rs ili pozovete naš Call centar besplatnim pozivom na broj 0800/345678.

4. Šta je Dynamic Life polisa? [Više o dynamic life](#)

5. Kada i zašto me kontaktira tim Univerexport online elakolije?

Zaposleni u Univerexport online elakolije 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.

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

6. Kako mogu da kontaktiram zaposlene u [Univerexport online elakolije](#)?

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

7. Da li proizvode sa [Univerexport online elakolije](#) šaljete poštom?

Vaše proizvode naručene u našoj online prodavnici dostavljamo isključivo putem [Univerexport online elakolije](#) dostave, ne postoji mogućnost dostavljanja poštom.

8. Koje je radno vreme [Univerexport online elakolije](#)?

Naručivanje na [Univerexport online elakolije](#) asortimana moguće je 24 časa 7 dana u nedelji.

9. Postoji li ograničenje u vrednosti narudžbe?

Jedino ograničenje jeste 3.000,00 RSD, gornja granica narudžbe ne postoji.

10. Da li se naplaćuje isporuka?

Isporuka je besplatna.

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

Navedena opcija nije moguća.

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

Dostava se vrši na adresu bez obzira na postojanje lifta.

13. Kada mogu da očekujem isporuku?

Roba će biti isporučena u terminu odabranom pri završetku narudžbe.

14. Da li je moguće registrovati kupovinu na penzionersku karticu na [Univerexport online elakolije](#) ?

Registracija kupovine brojem penzionerske kartice je moguća.

15. Da li čuvate alfanumerički kod penzionerske kartice?

U slučaju da broj penzionerske kartice unesete pri završetku narudžbe, podatak neće biti sačuvan, i pri sledećoj kupovini ćete ga unositi ponovo.

Ukoliko se podatak unese u opciji Moj nalog, broj penzionerske kartice će biti sačuvan i dostupan za odabir iz padajućeg menija pri sledećoj kupovini.

16. Koji sve načini plaćanja postoje za fizička lica?

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

- Opcijom ONLINE kupovine
- Platnim karticama pri preuzimanju robe
- Gotovinom (RSD)
- Čekovima, uz mogućnost odloženog plaćanja na 30, 60, 90, 120, 150 ili 180 dana za bilo koji iznos kupovine
- Gift on card načinom plaćanja
- Vaučerom (bonom) izdatim od strane Univerexport-a.

17. Šta je *Gift on card* način plaćanja?

Više o Gift On Card

Napomena: U jednoj kupovini moguće je iskoristiti maksimalno četiri Gift on card.

18. Šta je način plaćanja *Vaučer*?

Na sajtu [Univerexport online elakolije](#) način plaćanja *Vaučer* odnosi se samo na vaučere izdate od Univerexport DOO Novi Sad. U jednoj kupovini moguće je iskoristiti maksimalno četiri vaučera. Vrednost unetih vaučera mora biti manja od vrednosti narudžbe - povrat novca nije moguć.

19. 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 ili Beogradu, pritom morate ostaviti podatke osobe koja će primiti robu.

20. Po kojim cenama će biti isporučena roba?

Roba će biti isporučena i naplaćena po cenama pri završetku narudžbe.

21. U kojim slučajevima može doći do promene iznosa računa?

Ukupna vrednost porudžbine može se razlikovati:

- Zamena proizvoda na koju se poručilac odlučio odabirom (opcija Zamene proizvoda: UVEK za sve artikle iz korpe ili odabirom opcije DA za pojedinačne proizvode),
- usled odstupanja u pogledu poručene količine proizvoda na merenje (primer: poručen 1kg, isporučeno 1,03kg)

22. 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. U zavisnosti od izabrane opcije, zaposleni u [Univerexport online elakolije](#) će Vas kontaktirati i ponuditi potencijalne zamenske artikle.

23. 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.

24. Ukoliko dođe do promene, za koje vreme će mi se vratiti sredstva na račun?

Razliku u finalnom računu i online plaćanju vraća banka izdavalac platne kartice koja je korišćena pri plaćanju (sa kojom imate sklopljen ugovor), u roku koji propisuje ista. Sredstva su rezervisana u momentu online plaćanja, a naplata se vrši u vrednosti isporučene robe, nakon izdavanja fiskalnog računa.

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

Možete odabrati samo termin isporuke pri završetku narudže, ali ne i vreme unutar istog.

26. 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 [Univerexport online elakolije tim](#) će se potruditi da uvaži svaki Vaš zahtev ili sugestiju.

27. Kako poručujem artikle na merenje? (1=1kg, 0,1=100g)

Artikle kod kojih je naglašena merna jedinica od kg, možete poručiti i van okvira merne jedinice. Nakon odabira opcije *Dodaj*, u polju gde je upisano 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.

28. Gde mogu da pratim status porudžbine?

Status porudžbine može da se prati u delu menija *Prethodne kupovine*.

29. Koji su rejoni dostave u okviru Novog Sada i Beograda?

[Mapa](#) područja za isporuke

30. 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".

31. Šta da radim ako sam zaboravio lozinku?

Na [Univerexport online elakolije](#) imate mogućnost aktiviranja opcije zaboravljena lozinka. Nakon unosa mail naloga, na njega će stići nova privremena lozinka koju možete iskoristiti za prijavu. Nakon prijave potrebno je da promenite lozinku u željenu u opciji „Moj nalog“.

32. Kako da promenim korisničko ime i/ili lozinku, broj telefona?

Promena korisničkog imena nije moguća. Ukoliko želite da izvršite promenu korisničkog imena, potrebno je da se registrujete sa novom mejl adresom. Da biste promenili lozinku ili broj telefona, potrebno je da se prijavite na [Univerexport online elakolije](#) i u opciji *Moj nalog* izvršite promenu lozinke.

33. Kako da izmenim postojeću osnovnu ili dodam novu adresu za dostavu?

Ako želite da dodate novu adresu, potrebno je odete na *Moj nalog*, zatim odabirom opcije „Moje adrese“ imate mogućnost da korigujete postojeću ili dodate novu adresu.

34. Kako izvršiti promenu već kreirane narudžbe?

U delu menija *Prethodne kupovine* pozicionirajte se na *Broj porudžbine* i odabirom broja narudžbenice koju želite da korigujete, dobićete opciju *Dopuni/Izmeni*. Narudžbu možete korigovati (dodati/uklanjati artikle, menjati količine). Ukoliko su korekcije izvršene unutar 15 minuta od odabira opcije *Dopuni/Izmeni*, na raspolaganju Vam je termin koji ste prvobitno odabrali, u suprotnom, potrebno je da odaberete neki od postojećih.

35. Kako da otkážem narudžbu?

Nakon završetka narudžbe, sve do momenta isporuke, u mogućnosti ste da otkážete narudžbu. U delu menija *Prethodne kupovine* pozicionirajte se na *Broj porudžbine* i odabirom broja narudžbenice koju želite da korigujete, dobićete opciju *Otkáži narudžbu*. U zavisnosti od statusa narudžbe, ona će biti otkázana ili ćete dobiti dalje smernice za kontaktiranje elakolije Univerexport online.

36. Da li je moguće iskoristiti već isporučenu narudžbu za kreiranje nove?

Na osnovu prethodne kupovine možete odraditi novu narudžbu. Nova narudžba će sadržati artikle i količine sa prethodne narudžbe i moguća je njihova korekcija (dodavanje/uklanjanje artikala, menjanje količine).

37. 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 korisnicki.servis@univerexport.rs.

Radno vreme Call centra je svakog radnog dana od 7.30h do 15.30h