



## NAJČEŠĆA PITANJA I ODGOVORI-FAQ eLAKOLIJE Univerexport servis

1. [Kada i zašto me kontaktira tim eLAKOLIJE ?](#)
2. [Kako mogu da naručim željeni artikal ?](#)
3. [Kako da kontaktiram prodavca ?](#)
4. [Koje je radno vreme eLAKOLIJE servisa ?](#)
5. [Koji je minimalni iznos kupovine ?](#)
6. [Da li plaćam dostavu ?](#)
7. [Nakon završetka naručivanja kada mogu da očekujem isporuku?](#)
8. [Kako da uložim prigovor na isporuku ili artikal ?](#)
9. [Da li vršite dostavu i u stambenim objektima bez lifta ?](#)
10. [Na koji način mogu da platim naručene artikle ?](#)
11. [Po kojim cenama vršite naplatu računa ?](#)
12. [Da li ćete uvažiti neke moje lične zahteve \(npr.želim krupnije jabuke\) ?](#)
13. [Šta se desi ako ne mogu da završim narudžbu, da li će ona biti sačuvana ?](#)
14. [Kako mogu da naručim 500g krompira ili količinu nekog drugog proizvoda manju od 1kg?](#)
15. [Da li uz kupljenu robu dobijam fiskalni račun \(isečak\) ?](#)
16. [U kojim sve gradovima i naseljenim mestima vršite dostavu ?](#)
17. [Gde vršim izbor grada, a gde mesto za dostavu ?](#)
18. [Kako da promenim lozinku ?](#)
19. [Kako da izmenim broj telefona koji sam uneo prilikom potvrde narudžbe ?](#)
20. [Zaboravio sam da naručim proizvod, a potvrdio sam narudžbu ?](#)
21. [Potvrdio sam narudžbu, a želim naknadno da izbacim neki artikal ?](#)
22. [Pravno sam lice, kako da dobijem gotovinski račun ?](#)
23. [Pravno sam lice, želeo bih da plaćam virmanski ?](#)

24. [Pravno sam lice, želim da platim avansno. Kakva je procedura ?](#)
25. [Šta predstavlja opcija "zamena proizvoda" na pregledu narudžbenice ?](#)
26. [Šta sve možemo u opciji Prethodne kupovine ?](#)

1. Kada i zašto me kontaktira tim eLAKOLIJE ? [na vrh](#)

Zaposleni u eLAKOLIJE servisu vas kontaktiraju u nekoliko slučajeva:

- Samo jednom 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
- Pre nego što naši dostavljači dodu da vam isporuče robu, kako bi ih dočekali na adresi isporuke (domu, kancelariji, kod vaše kuće, ...)

2. Kako mogu da naručim željeni artikal [na vrh](#)

Da biste imali mogućnost naručivanja artikala u eLAKOLIJE Univerexport online servisu za naručivanje i dostavu robe (u daljem tekstu **eLAKOLIJE servis**), morate biti registrovani član Univerexport Web portala za naručivanje.

Prvo što morate da uradite je da željene artikle izaberete koristeći **Navigacioni meni**, u kojem su artikli klasifikovani po vrsti. Klikom na dugme „**Dodaj**“ odabrani artikal dodajete u **Vašu Korpu**, koju dobijate prilikom registracije. [detaljnije](#)

3. Kako da kontaktiram prodavca [na vrh](#)

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.

4. Koje je radno vreme eLAKOLIJE servisa ? [na vrh](#)

Vrata eLAKOLIJE servisa, otvorena su i danju i noću, odnosno u našem servisu za naručivanje, artikle možete da naručujete 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji. Za termine dostave pogledajte sekciju Dostava.

5. Koji je minimalan iznos porudžbine ? [na vrh](#)

Da biste postali kupac **eLAKOLIJE** servisa potrebno je da naručite artikle u minimalnoj vredosti od **1.500,00 RSD** \*

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

6. Da li plaćam dostavu ? [na vrh](#)

Dostava je potpuno **besplatna** (minimalni iznos kupovine 1.500,00 RSD). Pogledajte pregled [raspoloživih termina](#) dostave.

7. Nakon završetka naručivanja kada mogu da očekujem isporuku ? [na vrh](#)

Termini isporuke zavise od grada u kome se vrši isporuka kao i u zavisnosti od toga da li ste fizičko ili pravno lice. Više informacija potražite u sekciji [Besplatna dostava](#).

8. Kako da uložim reklamaciju ? [na vrh](#)

Prilikom isporuke artikala, od strane naše službe za dostavu, dužni ste da na licu mesta proverite da li se sadržina isporučenog paketa slaže sa Vašom narudžbinom. Ukoliko postoji neka nepravilnost ili osnov za reklamaciju, dužni ste da to odmah prijavite našem dostavljaču ili Call centru.

9. Da li vršite dostavu i u stambenim objektima bez lifta ? [na vrh](#)

Ukoliko živite u stambenom objektu bez lifta (ili sa liftom u kvaru), služba dostave **eLAKOLIJE** servisa potrudice se da naručene artikle dobijete ispred svog kućnog praga bez obzira na kom ste spratu.

10. Na koji način mogu da platim naručene artikle? [na vrh](#)

Ukoliko ste **fizičko lice**, naručenu robu u eLAKOLIJE servisu možete platiti prilikom dostave 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)**

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

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

Više informacija potražite u sekciji [Načini plaćanja](#).

11. Po kojim cenama vršite naplatu računa ? [na vrh](#)

Isključivo plaćate po cenama koje su navedene u potvrdi o prijemu Vaše narudžbenice.

**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.*

12. Da li ćete uvažiti neke moje lične zahteve (npr. želim krupnije jabuke) ? [na vrh](#)

Prilikom završavanja vaše narudžbe (link KRAJ), 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, ...

Tim **eLAKOLIJE** servisa će se potruditi da uvaži svaki vaš zahtev ili sugestiju, u skladu sa svojim mogućnostima.

13. Šta se desi ako ne završim narudžbu, da li će ona biti sačuvana ? [na vrh](#)

Ukoliko naručivanje ne možete da završite zbog nestanka struje, izlaska iz programa, ili bilo kog drugog razloga, artikli u Vašoj Korpi ostaće sačuvani i naručivanje možete nastaviti kad god želite. Takođe, vašu narudžbinu možete praviti nekoliko dana, jer su artikli uvek nalaze u Korpi, sve dok ne potvrdite kraj narudžbine ili ih ne obrišite.

14. Kako mogu da naručim 500g krompira ili količinu nekog drugog proizvoda manju od 1 kg ? [na vrh](#)

Artikle kod kojih je naglašena merna jedinica od kg, možete poručiti i van okvira merne jedinice od 1kg. Prvo pritisnite Dodaj, a nakon toga u polju gde je ispisano 1 kliknete mišem i unesete 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**.

15. Da li uz kupljenu robu dobijam fiskalni račun (isečak) ? [na vrh](#)

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).

16. U kojim sve gradovima i naseljenim mestima vršite dostavu ? [na vrh](#)

Više informacija potražite u sekciji [Besplatna dostava](#).

17. Gde vršim izbor grada, a gde mesto za dostavu ? [na vrh](#)

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".

18. Kako da promenim lozinku ? [na vrh](#)

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

19. Kako da izmenim broj telefona koji sam uneo prilikom potvrde narudžbe ? [na vrh](#)

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

20. Zaboravio sam da naručim proizvod, a potvrdio sam narudžbu ? [na vrh](#)

To je najmanji problem. 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.*

21. Potvrdio sam narudžbu, a želim naknadno da izbacim neki artikal ? [na vrh](#)

To je najmanji problem. 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 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.

22. Pravno sam lice, kako da dobijem gotovinski račun ? [na vrh](#)

**Morate biti registovani na Web portalu kao fizičko lice.**

Prilikom završetka narudžbe izaberite da želite Gotovinski račun i popunite podatke o Vašoj firmi.

23. Pravno sam lice, želeo bih da plaćam virmanski ? [na vrh](#)

**Morate biti registovani na Web portalu kao pravno lice.**

Da bi Vam sistem dozvolio registraciju morate da imate otvorenu šifru u našem sistemu. Aplikacija će prilikom [Besplatne registracije](#) uraditi proveru (na osnovu vašeg PIB-a) i dati vam poruku kako dalje da postupate. Za detaljne informacije o načinu i uslovima kupovine pošaljite pitanje na email: [elakolije@univerexport.rs](mailto:elakolije@univerexport.rs) ili pozovete naš Call centar 0800/345678.

24. Pravno sam lice, želim da platim avansno. Kakva je procedura ? [na vrh](#)

**Morate biti registovani na Web portalu kao pravno lice.**

Da bi Vam sistem dozvolio registraciju morate da imate otvorenu šifru u našem sistemu. Aplikacija će prilikom [Besplatne registracije](#) uraditi proveru (na osnovu Vašeg PIB-a) i dati Vam poruku kako dalje da postupate.

Pošto ste **avansni kupac**, morate sačekati da naši zaposleni pripreme proizvode i izrade Predračun koji ćemo vam dostaviti na e-mail.

Nakon što kod nas bude proknjižena vaša uplata, izvršićemo isporuku u prvom slobodnom terminu za [Pravna lica](#).

Za detaljne informacije o načinu i uslovima kupovine pošaljite pitanje na email:

[elakolije@univerexport.rs](mailto:elakolije@univerexport.rs) ili pozovete naš Call centar 0800/345678.

25. Šta predstavlja opcija "zamena proizvoda" na pregledu narudžbenice ? [na vrh](#)

To je opcija koja će nam dati informacije šta da radimo u slučaju kada u trenutku spremanja **nemamo na stanju** neki od poručenih proizvoda. Za više informacija pogledajte [detaljan opis funkcionalnosti](#).

26. Šta sve možemo u opciji "Prethodne kupovine" ? [na vrh](#)

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. Za više informacija pogledajte [detaljan opis funkcionalnosti](#).