

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA E-ŠOPOVE

Ovi opšti uslovi poslovanja („**Uslovi**“) kompanije **DOORNITE d.o.o. Beograd**, sa sedištem na adresi Grigorija Božovića 22, Zemun, Beograd, PIB 113535141, upisane u registar privrednih subjekata kod Agencije za Privredne Registre pod matičnim brojem MB 21884731, e-mail: **eshop@doornite.rs**, telefon: **+381 69 464 27 81**, adresa poslovnice: Grigorija Božovića 22, Zemun, Beograd („**Mi**“ ili „**Prodavac**“) regulišu u skladu sa zakonima Republike Srbije, posebno Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o obligacionim odnosima, međusobna prava i obaveze Vas kao kupaca i Nas kao prodavaca, koja nastaju u vezi ili na osnovu ugovora o kupovini („**Ugovor**“) zaključenog putem E-šopa na web stranici **eshop.doornite.rs**.

Sve informacije o obradi Vaših ličnih podataka nalaze se u Pravilima o obradi ličnih podataka, koja možete pronaći [ovde](#).

Odredbe ovih Uslova su sastavni deo Ugovora. Ugovor i Uslovi su sačinjeni na srpskom jeziku. Zadržavamo pravo da Uslove menjamo ili dopunjavamo jednostrano. Ovom odredbom se ne utiče na prava i obaveze nastale u periodu važenja prethodnog teksta Uslova.

Primarno komuniciramo na daljinu. Stoga, i za naš Ugovor važi da se koriste sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju da postignemo dogovor bez fizičkog prisustva Vas i Nas, te je Ugovor zaključen distancno putem E-šopa, preko interfejsa web stranice („**web interfejs E-šopa**“).

Ako neka odredba Uslova bude u suprotnosti sa dogovorom koji ste sklopili u procesu kupovine na našem E-šopu, prioritet ima taj konkretni dogovor.

1. ODREĐENE DEFINICIJE

- 1.1. **Cena** je novčani iznos koji plaćate za Robu;
- 1.2. **Cena dostave** je novčani iznos koji plaćate za isporuku Robe, uključujući cenu pakovanja;
- 1.3. **Ukupna cena** je zbir Cene i Cene dostave;
- 1.4. **PDV** je porez na dodatu vrednost prema važećim propisima;
- 1.5. **Faktura** je poreski dokument izdat u skladu sa zakonom o PDV-u za Ukupnu cenu;
- 1.6. **Narudžbina** je Vaš obavezujući predlog za zaključenje Ugovora o kupovini Robe sa Nama;
- 1.7. **Korisnički nalog** je nalog kreiran na osnovu podataka koje ste dali, koji omogućava čuvanje unetih podataka i istorije porudžbina i zaključenih Ugovora;
- 1.8. **Vi** ste osoba koja kupuje na našem E-šopu, zakonski označena kao kupac;
- 1.9. **Roba** je sve što možete kupiti na E-šopu.

2. OPŠTE ODREDBE I UPOZORENJA

- 2.1. Kupovina Robe je moguća isključivo preko web interfejsa E-šopa.
- 2.2. Prilikom kupovine Robe obaveza Vam je da nam date sve informacije tačno i istinito. Informacije koje ste dali u Narudžbini smatramo tačnim i istinitim.
- 2.3. Na našem E-šopu takođe omogućavamo pristup ocenama Robe koje su dali drugi potrošači. Autentičnost takvih recenzija osiguravamo i proveravamo povezivanjem ocena sa konkretnim narudžbinama, tako da u internom sistemu kod svake ocene vidimo povezani ID narudžbine, čime možemo potvrditi da recenzija dolazi od stvarnog potrošača.

3. ZAKLJUČENJE UGOVORA

- 3.1. Ugovor sa Nama može se zaključiti isključivo na srpskom jeziku.
- 3.2. Ugovor se zaključuje na daljinu putem E-šopa, pri čemu troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu snosite Vi. Ti troškovi ne razlikuju se od osnovne cene korišćenja tih sredstava (posebno pristup internetu), tako da ne očekujte dodatne troškove preko Ukupne cene. Slanjem Narudžbine prihvatate korišćenje sredstava komunikacije na daljinu.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA E-ŠOPOVE

- 3.3. Da bismo mogli zaključiti Ugovor, potrebno je da kreirate Narudžbinu na E-šopu. U predlogu moraju biti navedeni sledeći podaci:
- a. Informacije o Robi koju kupujete (na E-šopu označavate Robu koju želite kupiti klikom na „Dodaj u korpu“);
 - b. Informacije o Ceni, Ceni dostave, načinu plaćanja Ukupne cene i traženom načinu isporuke Robe unose se tokom kreiranja Narudžbine u korisničkom interfejsu E-šopa, pri čemu će informacije o Ceni, Ceni dostave i Ukupnoj ceni biti automatski prikazane na osnovu izabrane Robe, načina isporuke i plaćanja;
 - c. Vaši identifikacioni i kontakt podaci, naročito ime, prezime, adresa isporuke, telefonski broj i e-mail adresa, služe kako bismo mogli isporučiti Robu.
- 3.4. Tokom kreiranja Narudžbine možete menjati i proveravati podatke dok je ne završite. Nakon kontrole pritiskom na dugme „Poruči sa obavezom plaćanja“ završavate Narudžbinu. Pre pritiska morate potvrditi da ste upoznati i saglasni sa ovim Uslovima, u suprotnom Narudžbina ne može biti završena. Potvrda i saglasnost vrši se kroz polje za potvrdu. Nakon pritiska dugmeta „Poručiti sa obavezom plaćanja“ svi podaci se šalju direktno Nama.
- 3.5. Vašu Narudžbinu ćemo Vam potvrditi čim stigne, putem e-maila koji ste uneli u Narudžbini. Potvrda uključuje pregled Narudžbine i ove Uslove u formi priloga e-mailu. Uslovi važeći na dan Narudžbine, tj. u prilogu potvrđujućeg e-maila, čine sastavni deo Ugovora. Potvrdom Narudžbine dolazi do zaključenja Ugovora između Vas i Nas.
- 3.6. Mogu da nastanu i situacije u kojima nećemo moći da potvrdimo Vašu Narudžbinu. To se posebno odnosi na slučajeve kada Roba nije dostupna ili kada naručite veći broj komada robe nego što je sa naše strane dozvoljeno. Informaciju o maksimalnom broju robe uvek ćemo Vam prethodno dati putem E-šopa, tako da ne bi trebalo da Vas iznenadi. U slučaju da postoji bilo koji razlog zbog kojeg ne možemo potvrditi Narudžbinu, kontaktiraćemo Vas i poslaćemo Vam ponudu za zaključenje Ugovora u izmenjenom obliku u odnosu na Narudžbinu. Ugovor se u tom slučaju smatra zaključenim u trenutku kada potvrdite našu ponudu.
- 3.7. U slučaju da je u okviru E-šopa ili Narudžbine navedena očigledno pogrešna Cena, nismo u obavezi da Vam isporučimo Robu po toj Ceni, čak i ako ste primili potvrdu Narudžbine, odnosno ako je došlo do zaključenja Ugovora. U takvoj situaciji ćemo Vas odmah kontaktirati i poslati Vam ponudu za zaključenje novog Ugovora u izmenjenom obliku u odnosu na Narudžbinu. Novi Ugovor se u tom slučaju smatra zaključenim u trenutku kada potvrdite našu ponudu. Za očiglednu grešku u Ceni smatra se, na primer, situacija kada Cena ne odgovara uobičajenoj ceni kod drugih prodavaca ili kada nedostaje ili je višak cifra.
- 3.8. Zaključenjem Ugovora nastaje obaveza plaćanja Ukupne cene.
- 3.9. U slučaju da imate Kreiran Korisnički nalog, možete izvršiti Narudžbinu putem njega. I u tom slučaju imate obavezu da proverite tačnost, istinitost i potpunost unapred popunjenih podataka. Način kreiranja Narudžbine je isti kao u slučaju kupca bez Korisničkog naloga, s tim što je prednost što nije potrebno ponovo unositi Vaše identifikacione podatke.
- 3.10. U pojedinim slučajevima omogućavamo korišćenje popusta prilikom kupovine Robe. Za ostvarivanje popusta potrebno je da u okviru predloga Narudžbine unesete podatke o ovom popustu u unapred određeno polje. Ako to učinite, Roba će Vam biti obezbeđena uz popust.

4. KORISNIČKI NALOG

- 4.1. Na osnovu registracije na E-šopu možete pristupiti svom Korisničkom nalogu.
- 4.2. Prilikom registracije, obaveza Vam je da unesete tačne i istinite podatke i da ih ažurirate u slučaju promene.
- 4.3. Pristup Korisničkom nalogu je zaštićen korisničkim imenom i lozinkom. U vezi sa ovim pristupnim podacima Vaša je obaveza da čuvate poverljivost i da ih ne delite sa trećim licima. U slučaju zloupotrebe ovih podataka, ne snosimo nikakvu odgovornost.
- 4.4. Korisnički nalog je ličan i ne smete ga koristiti za treća lica.
- 4.5. Možemo ukinuti Korisnički nalog, naročito ako ga ne koristite više od 5 godina ili ako prekršite obaveze prema Ugovoru.
- 4.6. Korisnički nalog možda neće biti dostupan neprekidno, naročito zbog neophodnog održavanja hardverske i softverske opreme.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA E-ŠOPOVE

5. CENOVNI I PLATNI USLOVI, REZERVACIJA VLASNIŠTVA

- 5.1. Cena je uvek navedena u okviru E-šopa, u predlogu Narudžbine i naravno u Ugovoru. U slučaju neslaganja između Cene navedene za Robu u okviru E-šopa i Cene navedene u predlogu Narudžbine, primenjuje se Cena navedena u predlogu Narudžbine, koja će uvek biti identična ceni u Ugovoru. U okviru predloga Narudžbine takođe je navedena Cena dostave, odnosno uslovi kada je dostava besplatna.
- 5.2. Ukupna cena uključuje PDV i sve zakonom propisane takse.
- 5.3. Plaćanje Ukupne cene od Vas ćemo zahtevati nakon zaključenja Ugovora i pre isporuke Robe. Plaćanje Ukupne cene možete izvršiti na sledeće načine:
 - a. Bankovnim transferom. Informacije za izvršenje plaćanja poslaćemo Vam u okviru potvrde Narudžbine. U slučaju plaćanja bankovnim transferom, Ukupna cena dospeva na naplatu u roku od 5 radnih dana.
 - b. QR plaćanjem. Informacije za izvršenje plaćanja, tj. QR kod, poslaćemo Vam u okviru potvrde Narudžbine. U slučaju plaćanja putem QR koda, Ukupna cena dospeva na naplatu u roku od 5 radnih dana.
 - c. Gotovinski prilikom ličnog preuzimanja - Plaćanje u gotovini prilikom ličnog preuzimanja robe u prodavnici DOORNITE d.o.o..
- 5.4. Faktura će biti izdata u elektronskom obliku nakon izvršenog plaćanja Ukupne cene i biće poslata na Vašu e-mail adresu. Faktura će biti dostupna i u Korisničkom nalogu.
- 5.5. Pravo vlasništva nad Robom prelazi na Vas tek nakon što platite Ukupnu cenu i preuzmete Robu. U slučaju plaćanja bankovnim transferom, Ukupna cena se smatra plaćenom kada bude uplaćena na Naš račun, dok se u ostalim slučajevima smatra plaćenom u trenutku izvršenja plaćanja.

6. ISPORUKA ROBE, PRELAZAK RIZIKA OD ŠTETE NA STVARI

- 6.1. Roba će Vam biti isporučena na način po Vašem izboru, pri čemu možete birati između sledećih opcija:
 - a. Lično preuzimanje u Našoj poslovnici na adresi Grigorija Božovića 22, Zemun, Beograd;
 - b. Isporuka putem ugovornog kurira prodavca.
- 6.2. Roba se može isporučiti samo unutar Srbije. Dostava na teritoriju Kosova nije dostupna.
- 6.3. Vreme isporuke robe uvek zavisi od njene dostupnosti i od izabranog načina isporuke i plaćanja. Očekivano vreme isporuke robe biće Vam saopšteno u potvrdi Narudžbine. Vreme navedeno u ovim Uslovima je samo informativno i može se razlikovati od stvarnog vremena isporuke. U slučaju ličnog preuzimanja u poslovnici, uvek ćemo Vas obavestiti putem e-maila kada roba bude spremna za preuzimanje.
- 6.4. Po preuzimanju robe od kurira, Vaša je obaveza da proverite da li je pakovanje neokrnjeno i u slučaju bilo kakvih oštećenja, odmah obavestite kurira i Nas. Ako je došlo do oštećenja pakovanja koje ukazuje na neovlašćenu manipulaciju i ulazak u pošiljku, niste obavezni da robu preuzmete od kurira.
- 6.5. U slučaju da prekršite svoju obavezu preuzimanja robe, izuzev u slučajevima iz čl. 6.4 ovih Uslova, to ne dovodi do kršenja Naše obaveze da Vam robu isporučimo. Takođe, to što ne preuzimate robu ne predstavlja raskid Ugovora između Nas i Vas. U takvom slučaju, Nama pripada pravo da raskinemo Ugovor zbog Vašeg bitnog kršenja Ugovora ili da robu uskladištimo, za šta nam pripada naknada od 15 % od Ukupne cene. Ukoliko se odlučimo da raskinemo Ugovor, raskid stupa na snagu danom kada Vam dostavimo obaveštenje o raskidu. Raskid Ugovora ne utiče na pravo na plaćanje troškova dostave ili na pravo na naknadu štete, ukoliko je nastala.
- 6.6. Ako se roba zbog razloga nastalih na Vašoj strani isporučuje ponovo ili na drugi način od onog dogovorenog u Ugovoru, Vaša je obaveza da Nama nadoknadite troškove povezane sa ovom ponovnom isporukom. Podaci za plaćanje ovih troškova biće Vam poslani na Vašu e-mail adresu navedenu u Ugovoru, sa rokom dospeća od 14 dana od dana slanja e-maila.
- 6.7. Rizik od štete na robi prelazi na Vas u trenutku kada je preuzmete. U slučaju da robu ne preuzmete, izuzev u slučajevima iz čl. 6.4 ovih Uslova, rizik od štete prelazi na Vas u trenutku kada ste imali mogućnost da je preuzmete, ali iz razloga na Vašoj strani do preuzimanja nije došlo. Prelazak rizika od štete na robi znači da od tog trenutka snosite sve posledice povezane sa gubitkom, uništenjem, oštećenjem ili bilo kojim narušavanjem vrednosti robe.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA E-ŠOPOVE

7. PRAVA IZ ODNOSA NA NEISPRAVNO ISPUNJENJE

- 7.1. Garantujemo da je u trenutku prelaska rizika od štete na Robi, u skladu sa članom 6.7 ovih Uslova, Roba bez nedostataka, a naročito da:
- a. odgovara dogovorenom opisu, vrsti i količini, kao i kvalitetu, funkcionalnosti, kompatibilnosti, interoperabilnosti i drugim ugovorenim svojstvima;
 - b. Je pogodna za svrhu za koju je zahtevate i sa kojom smo saglasni;
 - c. je isporučena sa dogovorenom opremom i uputstvima za upotrebu, uključujući uputstvo za montažu ili instalaciju, koje možete razumno očekivati, i koje je moguće preuzeti putem e-šopa;
 - d. je pogodna za svrhu za koju se roba te vrste uobičajeno koristi;
 - e. količinom, kvalitetom i drugim svojstvima, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i bezbednost, odgovara uobičajenim svojstvima robe iste vrste koju možete razumno očekivati, uzimajući u obzir i javne izjave date od strane Nas ili drugog lica u istom ugovornom lancu, naročito kroz reklamu ili označavanje;
 - f. Je isporučena sa opremom, uključujući ambalažu, koju možete razumno očekivati;
 - g. odgovara kvalitetom ili izradom uzorku ili modelu koji Vam je bio dostavljen pre zaključenja ugovora.
- 7.2. Prava i obaveze u vezi sa pravima iz neispravnog ispunjenja uređena su relevantnim opšteobavezujućim pravnim propisima u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Republike Srbije (garancija najmanje 2 godine).
- 7.3. U slučaju da roba ima nedostatak, naročito ako nije ispunjen neki od uslova iz člana 7.1, možete Nam prijaviti takav nedostatak i ostvariti svoja prava iz neispravnog ispunjenja (odnosno reklamirati robu) slanjem e-maila ili pisanog dopisa na Naše adrese navedene u kontakt podacima. Za reklamaciju možete koristiti i obrazac koji Vam stavljamo na raspolaganje i koji čini **Prilog br. 1** ovih Uslova. U prijavi reklamacije potrebno je da navedete način na koji želite da nedostatak bude otklonjen, pri čemu ovaj izbor kasnije ne možete promeniti bez Naše saglasnosti. Reklamaciju ćemo rešiti u skladu sa pravom iz neispravnog ispunjenja koje ste ostvarili.
- 7.4. Ako roba ima nedostatak, imate sledeća prava:
- a. da zahtevate otklanjanje nedostatka isporukom nove robe bez nedostatka ili isporukom nedostajućeg dela robe; ili
 - b. da zahtevate otklanjanje nedostatka popravkom robe,
- osim ako bi izabrani način otklanjanja nedostatka bio nemoguć ili bi u poređenju sa drugim načinom bio nerazumno skup, što se ocenjuje naročito s obzirom na značaj nedostatka, vrednost koju bi roba imala da nema nedostatak, kao i na to da li se nedostatak može otkloniti drugim načinom bez većih poteškoća za Vas.
- 7.5. Imamo pravo da odbijemo otklanjanje nedostatka ako bi to bilo nemoguće ili nerazumno skupo, naročito s obzirom na značaj nedostatka i vrednost koju bi roba imala bez nedostatka.
- 7.6. Dalje imate pravo na:
- a. srazmeran popust na Cenu; ili
 - b. raskid Ugovora,
- ukoliko:
- a. odbijemo da otklonimo nedostatak ili ga ne otklonimo u skladu sa zakonskim propisima;
 - b. se nedostatak ponovo pojavi,
 - c. je nedostatak predstavljao bitno kršenje Ugovora; ili
 - d. je iz Naše izjave ili iz okolnosti očigledno da nedostatak neće biti otklonjen u razumnom roku ili bez znatnih poteškoća za Vas.
- 7.7. Pravo na raskid Ugovora ne pripada Vam u slučaju kada je nedostatak na robi beznačajan.
- 7.8. U slučaju da ste nedostatak na robi prouzrokovali sami, prava iz neispravnog ispunjenja Vam ne pripadaju.
- 7.9. Nedostatkom robe ne smatra se habanje nastalo njenom uobičajenom upotrebom, niti habanje koje odgovara stepenu prethodne upotrebe kod korišćene robe.
- 7.10. Prilikom podnošenja reklamacije izdaćemo Vam pisanu potvrdu koja sadrži:
- a. datum kada ste podneli reklamaciju;
 - b. sadržaj reklamacije;
 - c. način rešavanja reklamacije koji zahtevate;
 - d. Vaše kontakt podatke radi obaveštenja o načinu rešavanja reklamacije.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA E-ŠOPOVE

- 7.11. Ukoliko se ne dogovorimo o dužem roku, u roku od 30 dana od prijema reklamacije otklonićemo nedostatke i obavestiti Vas o načinu rešavanja reklamacije na navedene kontakt podatke. Ako ovaj rok istekne bezuspešno, imate pravo da raskinete Ugovor ili da zahtevate srazmeran popust.
- 7.12. O rešavanju reklamacije obavestićemo Vas putem e-maila i izdaćemo potvrdu o datumu i načinu rešavanja reklamacije. Ako je reklamacija osnovana, imate pravo na naknadu opravdano nastalih troškova. Te troškove ste dužni dokazati, na primer računima ili potvrdama. U slučaju da je nedostatak otklonjen isporukom nove robe, Vaša je obaveza da Nam vratite prvobitnu robu. Prevoz povezan sa vraćanjem reklamirane robe obezbeđuje prodavac o svom trošku.
- 7.13. U slučaju da ste privredno lice, Vaša je obaveza da prijavite i ukažete na nedostatak bez nepotrebnog odlaganja nakon što ste ga mogli uočiti, a najkasnije u roku od tri dana od prijema robe.
- 7.14. U slučaju da ste potrošač, imate pravo da ostvarite prava iz neispravnog ispunjenja u vezi sa nedostatkom koji se pojavi na potrošnoj robi u roku od 24 meseca od prijema robe.

8. ODUSTAJANJE OD UGOVORA

- 8.1. Do odustajanja od Ugovora, odnosno do prestanka ugovornog odnosa između Nas i Vas od samog početka, može doći iz razloga i na načine navedene u ovom članu, kao i u drugim odredbama Uslova u kojima je mogućnost odustajanja izričito navedena.
- 8.2. U slučaju da ste potrošač, tj. lice koje kupuje Robu van okvira svoje privredne delatnosti, imate u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača pravo da od Ugovora odustanete bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, odnosno, ako se radi o kupovini robe – u roku od četrnaest dana od dana njenog prijema. Ukoliko smo zaključili Ugovor čiji je predmet više komada Robe ili isporuka više delova Robe, ovaj rok počinje da teče danom isporuke poslednjeg komada ili dela Robe, a u slučaju da smo zaključili Ugovor na osnovu koga ćemo Vam Robu isporučivati redovno i ponavljano, rok počinje da teče danom isporuke prve pošiljke.
- 8.3. Od Ugovora možete odustati na bilo koji dokaziv način (posebno slanjem e-maila ili pisma na naše adrese navedene u Kontaktima). Za odustajanje možete koristiti i obrazac koji Vam stavljamo na raspolaganje, a koji čini **Prilog br. 2 Uslova**.
- 8.4. Rok za odustajanje iz člana 8.2 Uslova smatra se ispoštovanim ukoliko nam tokom njegovog trajanja pošaljete obaveštenje da od Ugovora odustajete.
- 8.5. U slučaju odustajanja od Ugovora iz člana 8.2 Uslova, dužni ste da nam Robu pošaljete nazad u roku od 14 dana od dana odustajanja i snosite troškove povraćaja robe nama.
- 8.6. U slučaju odustajanja od Ugovora, Cena će Vam biti vraćena u roku od 14 dana od dana stupanja odustajanja na snagu, na račun sa kog je uplata izvršena, odnosno na račun koji navedete prilikom odustajanja. Međutim, iznos neće biti vraćen pre nego što primimo Robu nazad ili nam dostavite dokaz da je Roba poslata nama. Molimo Vas da Robu vratite čistu, po mogućnosti u originalnom pakovanju i adekvatno zaštićenu od oštećenja.
- 8.7. U slučaju odustajanja od Ugovora prema članu 8.2 Uslova, odgovorni ste za smanjenje vrednosti Robe koje je nastalo usled rukovanja Robom na način drugačiji od onog koji je neophodan da biste se upoznali sa njenom prirodom, osobinama i funkcionalnošću – tj. na način na koji biste se s njom upoznali u prodavnici. Ukoliko Vam Cena još nije vraćena, imamo pravo da potraživanje koje proizlazi iz troškova nadoknadimo prebijanjem sa Vašim potraživanjem po osnovu vraćanja Cene.
- 8.8. Mi imamo pravo da od Ugovora odustanemo u bilo kom trenutku pre nego što Vam Robu isporučimo, ukoliko postoje objektivni razlozi zbog kojih isporuka nije moguća (posebno razlozi na strani trećih lica ili oni koji se odnose na prirodu Robe), i to i pre isteka roka navedenog u članu 6.1 Uslova. Takođe možemo odustati od Ugovora ako je očigledno da ste u Porudžbini namerno naveli netačne podatke. Ukoliko Robu kupujete u okviru svoje poslovne delatnosti, tj. kao privredno lice, imamo pravo da od Ugovora odustanemo u bilo kom trenutku, i bez navođenja razloga.

9. REŠAVANJE SPOROVA SA POTROŠAČIMA

- 9.1. Rešavanje pritužbi potrošača obezbeđujemo putem elektronske adrese eshop@doornite.rs. Informaciju o načinu rešavanja pritužbe poslaćemo na elektronsku adresu kupca. Prodavac će se – ukoliko to potrošač zatraži – uključiti u vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (u skladu sa članom 151 Zakona o zaštiti potrošača, „Službeni glasnik RS“, br. 88/2021).

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA E-ŠOPOVE

9.2. Kupac se može obratiti i nadležnim organima u Republici Srbiji, uključujući Tržišnu inspekciju RS.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

- 10.1. Ukoliko naš i vaš pravni odnos sadrži međunarodni element (na primer, ukoliko ćemo slati robu van teritorije Srbije), odnos će se uvek uređivati zakonima Republike Srbije. Ukoliko ste potrošači, ovom odredbom nisu ugrožena vaša prava koja proizilaze iz zakonskih propisa.
- 10.2. Svu pisanu korespondenciju ćemo sa vama razmenjivati putem elektronske pošte. Naša e-mail adresa je navedena u Našim Kontaktima. Mi ćemo korespondenciju dostavljati na vašu e-mail adresu navedenu u Ugovoru, u Korisničkom nalogu ili putem koje ste nas kontaktirali.
- 10.3. Ugovor se može menjati samo na osnovu naše pisane saglasnosti. Mi smo, međutim, ovlašćeni da menjamo i dopunjavamo ove Uslove; ta promena neće uticati na već zaključene Ugovore, već samo na Ugovore koji će biti zaključeni nakon stupanja na snagu ove promene. O promeni ćemo vas obavestiti samo ukoliko imate kreiran Korisnički nalog (da biste imali ovu informaciju ukoliko budete naručivali novu Robu; promena ne daje pravo na raskid, jer nemamo zaključen Ugovor koji bi se mogao raskinuti), ili vam na osnovu Ugovora treba da isporučujemo Robu redovno i ponavljano. Informaciju o promeni poslaćemo na vašu e-mail adresu najmanje 14 dana pre stupanja promene na snagu. Ukoliko ne primimo raskid Ugovora o redovnoj i ponovljenoj isporuci Robe u roku od 14 dana od slanja informacije o promeni, novi uslovi postaju deo našeg Ugovora i primenjuju se na sledeću isporuku Robe koja sledi nakon stupanja promene na snagu. Rok za raskid, ukoliko ga podnesete, iznosi 2 meseca.
- 10.4. U slučaju više sile ili nepredvidivih događaja (prirodna katastrofa, pandemija, operativni kvarovi, prekidi kod podizvođača i slično), ne snosimo odgovornost za štetu nastalu usled ili u vezi sa slučajevima više sile, a ukoliko stanje više sile traje duže od 10 dana, i mi i vi imamo pravo da raskinemo Ugovor.
- 10.5. Prilog Uslova je obrazac za reklamaciju i obrazac za raskid Ugovora.
- 10.6. Ugovor zajedno sa Uslovima se arhivira u elektronskom obliku kod nas, ali vam nije dostupan. Uvek ćete, međutim, dobiti ove Uslove i potvrdu Narudžbine sa rezimeom Narudžbine putem e-maila, tako da ćete uvek imati pristup Ugovoru i bez naše pomoći. Preporučujemo da uvek sačuvate potvrdu Narudžbine i Uslove.
- 10.7. Ovi Uslovi stupaju na snagu 1.12.2025.

Prilog br. 1: [Reklamacioni protokol](#)

Prilog br. 2: [Formular za otkaz ugovora](#)