

# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

OPŠTI USLOVI PRODAJE I ISPORUKE

(Januar 2022.)

## 1. Opšte odredbe:

### 1.1

Isporuke robe (uključujući i robu sa digitalnim elementima) našim klijentima se vrše isključivo na osnovu dole navedenih uslova, osim ukoliko nije drugačije predviđeno posebnim uslovima. Sporazumi koji odstupaju od navedenog moraju biti u pismenom obliku (**ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica**). Naši zaposleni nemaju pravo da preuzimaju usmene obaveze ili sporazume koji odstupaju od navedenog, uključujući i prema fizičkim licima, bez pismenog ovlašćenja.

### 1.2

Ukoliko pojedinačne odredbe ovih Opštih uslova prodaje i isporuke budu nevažeće, to neće uticati na ostale odredbe. Umesto potencijalno nevažeće odredbe, smatraće se ugovorenom ona odredba koja je najbližnja moguća nevažećoj odredbi, u skladu sa zakonom (**ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica**).

### 1.3

Ovi Opšti uslovi se shodno primenjuju i na usluge, uključujući i digitalne usluge ili druge isporuke koje izvršimo, osim ukoliko nije drugačije predviđeno posebnim uslovima.

### 1.4

Opšti uslovi klijenata koji su u suprotnosti neće biti prihvaćeni.

## 2. Prihvatanje narudžbina:

### 2.1

Ukoliko u roku od tri radna dana od datuma prijema usmene narudžbine ne odbijemo istu,

navedena narudžba se smatra prihvaćenom. Odbijanje pismene narudžbe se vrši u roku od 14 dana od datuma njenog prijema, a u suprotnom se ista smatra prihvaćenom na datum vršenja narudžbine.

## 2.2

U slučaju dostave poštom, odbijanje se smatra blagovremenim ukoliko je poslato u definisanim rokovima.

# 3. Pravo fizičkih lica na odustanak na osnovu Zakona o zaštiti potrošača:

## 3.1

Ukoliko potrošač nije dao svoju izjavu o nameri sklapanja ugovora u prostorijama koje koristimo stalno u svrhe poslovanja, niti na štandu koji se koristi u ovu svrhu na sajmu ili pijaci, klijent ima pravo da odustane od svoje izjave o nameri sklapanja ugovora ili od ugovora u roku od 14 dana. Ovaj rok počinje da teče nakon što klijentu bude dostavljen dokument koji sadrži najmanje naše ime i adresu i podatke o pravu na odustanak, a najranije od zaključivanja ugovora. U slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji robe, rok počinje da teče najranije na datum kada potrošač stupi u posed robe.

Ukoliko odnosni dokument ne bude izdat, rok za odustanak se produžava za dvanaest meseci. Ukoliko u roku od dvanaest meseci od datuma početka roka izdamo odnosni dokument, rok za odustanak se završava 14 dana od datuma kada je potrošač primio dokument.

## 3.2

Potrošač nema pravo na odustanak ukoliko je samostalno inicirao poslovanje sa nama ili ukoliko nisu vođeni pregovori između uključenih strana pre zaključivanja ugovora.

## 3.3

Izjava o odustanku se daje u formi koja je predviđena za tu vrst ugovora. Ukoliko je izjava o odustanku poslata u roku za odustanak, to znači da je odnosni rok ispunjen.

### 3.4

Potrošač takođe ima pravo da odustane od svoje izjave o spremnosti na sklapanje ugovora ili od ugovora ukoliko, bez njegovog uticaja, okolnosti koje imaju suštinski značaj za davanje njegove saglasnosti, kao što su saglasnosti trećih lica, mogućnost dobijanja poreskih olakšica ili državnih subvencija ili kredita, a koje smo predstavili kao verovatne u okviru pregovaranja ugovora, ne nastanu ili nastanu u znatno manjoj meri.

Odustanak se može izjaviti u roku od jedne nedelje, čim za potrošača postane izvesno da navedene okolnosti neće nastati ili da će nastati u znatno manjoj meri, a klijent je dobio pismenu instrukciju o odnosnom pravu na odustanak. Međutim, pravo na odustanak ističe najkasnije jedan mesec od potpunog ispunjenja ugovora od obe ugovorne strane. Osim navedenog, primenjuje se tačka 3.3.

Potrošač nema pravo na odustanak ukoliko

1. mu je bilo poznato ili trebalo da mu bude poznato već tokom pregovaranja ugovora da predmetne okolnosti neće nastati ili da će nastati u znatno manjem obimu,
2. je isključivanje prava na odustanak pojedinačno ugovoreno, ili
3. se saglasimo sa izmenom ugovora u razumnoj meri.

Takođe, Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

- 1) pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
- 2) isporuke robe ili pružanja usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak;
- 3) isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
- 4) isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- 5) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
- 6) isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;
- 7) isporuke alkoholnih pića čija je cena dogovorena u vreme zaključivanja ugovora o prodaji i čija se isporuka može izvršiti tek nakon 30 dana od dana zaključenja ugovora, a čija stvarna cena zavisi od promena cena na tržištu na koje trgovac ne može da utiče;
- 8) ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane trgovca u cilju sprovođenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete trgovac pruži i druge usluge osim onih koje je potrošač konkretno zahtevao ili dostavi drugu robu osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili robu;

9) isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;

10) isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim pretplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja;

11) ugovora zaključenih na javnoj aukciji;

12) pružanja smeštaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila, usluga pripreme i dostavljanja hrane ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja;

13) isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.

### 3.5

Direktne troškove vraćanja robe snosi potrošač.

## Izvršenje, prenos rizika, neizvršenje i viša sila:

### 4.1

Mesto izvršenja isporuke i plaćanja jeste naše sedište, čak i ako se primopredaja vrši na drugoj ugovorenoj lokaciji. U navedenom slučaju, klijent daje saglasnost na prevoz železnicom, poštom, drumskim prevozom ili drugim poželjnim načinom transporta i snosi troškove isporuke (transport, trenutno skladištenje, utovar i istovar).

### 4.2

Koristi i rizici prelaze na klijenta najkasnije nakon otpremanja robe iz našeg skladišta, u slučaju isporuke na paritetu franko fabrika sa odgovarajuće lokacije, bez obzira na cenu ugovorenu za isporuku, kao što je „franko prevoznik“ itd. **(primenjuje se na transakcije fizičkih lica samo ukoliko se zaključuje zaseban ugovor o prevozu)**. Navedeno nema uticaj na moguće zahteve za naknadu štete.

### 4.3

Osim ukoliko nije drugačije ugovoreno, rok isporuke jeste 30 dana od datuma zaključivanja ugovora. U slučaju robe koja se ne čuva u našem skladištu, rok isporuke jeste najviše 30 dana od prijema robe od dobavljača **(ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica)**.

## 4.4 Viša sila

### 4.4.1

Viša sila predstavlja događaj koji je izvan kontrole ugovornih strana, koji nije mogao biti predviđen i koji sprečava, znatno otežava ili oduzima ekonomsku svrhu izvršenja ugovora ili međusobno pretpostavljene upotrebe predmeta ugovora, kao što je štrajk, rat, građanski rat, pobuna, terorizam, visoko-tehnološki kriminal, prirodna katastrofa ili prirodni događaj kao što su npr. mali ili veliki vodostaj, led, oluja, nestašica energije, kašnjenje u prevozu i carinjenju, zvanične uredbe, kao i sve mere, efekti ili događaji u vezi sa epidemijom, epidemijom ili pandemijom (naročito COVID-19) ili drugi uporedivi događaji.

### 4.4.2

U slučaju nastanka više sile, imamo pravo na produženje roka za izvršenje za period trajanja više sile i dodatni razumni grejs period. Pored toga, imamo pravo na odustanak od ugovora sa trenutnim dejstvom za vreme trajanja događaja više sile, bez obzira na produženje roka.

### 4.4.3

Klijent ima pravo na odustanak od ugovora sa trenutnim dejstvom ukoliko usluga nije pružena najkasnije u roku od 4 nedelje od isteka prvobitno ugovorenog roka za pružanje usluge (**primenjuje se samo na transakcije fizičkih lica**).

### 4.4.4

Klijent nema pravo na sprovođenje bilo kog prava protiv nas koje nastane iz odnosnog odustanka od ugovora ili produženja roka za izvršenje ili u vezi sa navedenim; naime, zahtevi za naknadu štete po bilo kom pravnom osnovu se isključuju u meri predviđenoj zakonom. Klijent se odriče prava na potraživanje mogućeg gubitka po osnovu poslovanja i povezanih zahteva (**ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica**).

### 4.4.5

Prethodno navedene odredbe se primenjuju i u slučaju nastanka događaja više sile kod naših proizvođača, dobavljača ili ovlašćenih zastupnika.

## 4.5

U slučaju kašnjenja isporuke iz fabrike ili iz našeg skladišta usled okolnosti za koje je

odgovoran klijent, rizik prelazi na klijenta na dan kada roba bude spremna za isporuku. Ukoliko je ugovorena isporuka na zahtev, roba se smatra otkazanom najkasnije tri meseca od datuma dostavljanja narudžbe. Klijent će biti blagovremeni informisan o isteku odnosnog roka i o značaju njegovog ponašanja. Ukoliko ne budemo u mogućnosti da izvršimo svoje obaveze usled nedostatka odgovarajućeg planiranja robe od strane klijenta, efekti neizvršenja prihvatanja nastaju na odnosni datum.

Ukoliko klijent ne preuzme robu i time prekrši ugovor, imamo pravo na naplatu ugovorne kazne ili penala od klijenta ukoliko je tako ugovoreno i predviđeno (**ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica**). Navedeno ne isključuje dodatne zahteve za naknadu štete.

#### 4.6

Imamo pravo da sačinjavamo i izdajemo fakture za delimične ili avansne isporuke.

#### 4.7

Prigovori zasnovani na navodnom izostanku isporuke ili delimičnoj isporuci se dostavljaju u pismenom obliku bez odlaganja, a najkasnije u roku od sedam dana od datuma prijema otpremnice. Ukoliko klijent nije dobio otpremnicu, rok počinje da teče nakon prijema fakture. Neizvršenje ove obaveze ne utiče na pravo klijenta na potraživanje garancije, ali može dovesti do podeljene odgovornosti.

## 5. Ponude i procene troškova:

### 5.1

Naše ponude su neobavezujuće i uključuju obavezu prihvatanja narudžbe.

### 5.2

Procene troškova se podnose isključivo u pismenom obliku. Obavezujuće su samo pismene procene troškova koje su kompenzovane. Osim ukoliko nije predviđeno drugačije u obavezujućim procenama troškova, imamo obavezu primene cena sadržanih u proceni troškova za jedan mesec (**ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica**).

5.3.

Izmene narudžaba, odnosno dodatne narudžbe se fakturišu zasebno.

## 6. Cene:

6.1

Ukoliko dođe do povećanja troškova u periodu između zaključenja ugovora i isporuke usled okolnosti koje su izvan naše kontrole, kao što je povećanje naše cene sticanja, povećanje cena proizvođača, odnosno velikoprodajnih cena usled povećanja troškova rada na osnovu bilo kog zakona, propisa ili kolektivnog ugovora, ili povećanje ili uvođenje taksi ili usled klauzula o stabilnoj valuti, odnosno cene će biti shodno povećane **(ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica)**.

6.2

Cene su na paritetu franko skladište. Pakovanje, tj. transportno pakovanje, palete, osiguranja, isporuka itd. se naplaćuju dodatno.

6.3

Ukoliko se dodatno naplaćeno pakovanje, tj. transportno pakovanje, palete itd. vraćaju uz naknadu, klijent je odgovoran za adekvatno čuvanje ovih predmeta do njihovog vraćanja. Ukoliko odnosni predmeti ne mogu biti ponovo upotrebljeni, nemamo obavezu da prihvatimo njihovo vraćanje uz naknadu.

## 7. Zadržavanje prava vlasništva:

7.1

Zadržavamo pravo vlasništva nad kupljenim predmetom do pune isplate kupoprodajne cene. U slučaju postojanja zaloge ili drugih potraživanja nad kupljenim predmetom od strane trećih lica, klijent ima obavezu da istakne naše pravo vlasništva i da nas obavesti bez odlaganja.

7.2

Preprodaja robe nad kojom postoji zadržavanje prava vlasništva zahteva našu prethodnu pismenu saglasnost. U navedenom slučaju, zadržano pravo vlasništva se proširuje na prihode

ili traženu kupoprodajnu cenu iz odnosne transakcije, a koji se stoga ustupaju nama. U slučaju odnosne preprodaje, klijent ima obavezu da prihode vodi zasebno. Imamo pravo da obavestimo lice kojem se preprodaja vrši o odnosnom ustupanju.

### 7.3

U slučaju tretiranja ili obrade i kombinovanja robe koju mi snabdemo sa drugom robom, imamo pravo na suvlasnički udeo u predmetu koji nastane iz odnosnog tretiranja ili obrade u srazmeri koju vrednost robe koju mi snabdemo ima u odnosu na drugu obrađenu robu u trenutku obrade ili kombinovanja.

## 8. Plaćanje:

### 8.1

Ukoliko ne postoje drugi sporazumi, plaćanje se vrši nakon prijema fakture.

### 8.2

U slučaju neizvršenja plaćanja, imamo pravo, bez uticaja na naša ostala prava, na vraćanje robe, opreme itd. koja je predmet našeg zadržavanja prava vlasništva, bez posledice odustanka od ugovora.

### 8.3

U slučaju neizvršenja plaćanja od strane fizičkog lica sa kojim postoji ugovorena obaveza ili obaveza po prodatoj robi i izdatom računu (otpremnica i sl.) imamo pravo na potraživanje zakonske zatezne kamate na godišnjem nivou (nezavisno od toga da li je ugovorena kazna za neizvršavanje obaveza)

### 8.4

Klijent koji ne vrši plaćanje ima obavezu da vrati sve proceduralne troškove i ne-proceduralne troškove nastale njegovom krivicom u okviru adekvatnog sprovođenja naših prava, kao što su troškovi za opomene, troškovi angažovanja agencije za naplatu potraživanja i troškovi advokata kojeg angažujemo, troškove parnično i/ili izvršnog postupka.



## 8.5

Kompenzovanje kupoprodajne cene protivpotraživanjima od strane klijenta se može sprovesti ukoliko su ispunjeni svi zakonski i knjigovodstveni uslovi i uz obostrani dogovor.

## 8.6

Sva plaćanja koja dobijemo se prvo raspodeljuju na složenu kamatu i dodatne troškove, nakon toga na neizmirenu glavnicu. Neobezbeđeno dugovanje se izmiruje pre obezbeđenog dugovanja, počevši od najstarijeg dugovanja.

## 8.7

Isporuke i usluge za klijente koji imaju stalni poslovni odnos sa nama se uvek vrše putem tekućeg računa, a međusobna potraživanja se stoga naplaćuju putem tekućeg računa, ali uz uzimanje u obzir tačke 8.6. Stanje na računu se dostavlja putem zasebnog obaveštenja.

## 8.8

Izričito se navodi da se potvrde salda mogu vršiti u pismenom ili usmenom obliku i putem implikacije ukoliko se klijent ne protivi da ga o saldu obavestimo u razumnom roku, ali najkasnije nakon 4 nedelje. Ovo je navedeno u obaveštenju o saldu.

## 8.9

Izričito zadržavamo pravo da odlučimo da ne uključimo pojedinačna potraživanja u postojeći odnos putem tekućih računa.

# 9. Garantni i ograničavajući rokovi (ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica):

## 9.1

Imamo pravo da po sopstvenom nahođenju zamenimo neispravnu robu za sličnu ispravnu robu u razumnom roku, ili da nedostatke otklonimo u razumnom roku. Navedeno rezultira istekom zahteva za raskid ugovora ili smanjenje cene.

## 9.2

Da bi podneo garantni zahtev, klijent mora da obavesti u pismenom obliku o svim

nedostacima koji su nastali, u razumnom roku, a u roku od 14 dana od primopredaje najkasnije, i u slučaju skrivenih materijalnih nedostataka i nedostataka u pravu vlasništva u roku od 14 dana od datuma saznanja za nedostatke, sa detaljnim opisom odnosnih nedostataka. Navedeno nema uticaja na tačku 4.6.

Garantni period za pokretne predmete iznosi 6 meseci, a za nepokretne predmete 2 godine od datuma primopredaje. Period ograničavanja za pokretne i nepokretne predmete nakon garantnog roka iznosi tri nedelje.

Period ograničavanja za nedostatke kod prava vlasništva iznosi 6 meseci, za nepokretne predmete 2 godine, od trenutka kada primalac sazna za nedostatak, ali najduže 10 godina od datuma zaključenja ugovora.

### 9.3

Klijent je odgovoran za dostavljanje dokaza o nedostacima robe u trenutku primopredaje.

### 9.4

Imamo pravo da klijentu naplatimo troškove unapređenja ili zamene, kao što su troškovi montaže i uklanjanja, troškovi sastavljanja, troškovi instaliranja, transportni i putni troškovi za ugovoreno mesto gde nedostaci treba da budu otklonjeni.

### 9.5

Javne izjave proizvođača, uvoznika ili ostalih trećih lica o određenim karakteristikama robe, a naročito u okviru oglašavanja, se ne mogu uključivati u ugovor, osim ukoliko se na njih izričito ne poziva.

## 10. Odustanak od ugovora:

### 10.1

Ukoliko ne budemo mogli da ispoštujemo datum isporuke nakon prihvatanja ugovora kao posledica namernih ili nenamernih postupaka, klijent ima pravo na odustanak od ugovora nakon isteka razumnog ostavljenog roka definisanog u pismenom obliku bez rezultata. U slučaju robe koja se posebno proizvodi ili nabavlja u skladu sa specifikacijama klijenta,

preduzetnik nema pravo na odustanak od ugovora u slučaju kašnjenja usled manjeg nehata; u ovom slučaju, fizičko lice ima pravo na odustanak od ugovora nakon isteka roka odlaganja od četiri nedelje definisanog u pismenom obliku, bez rezultata.

## 10.2

Osim toga, imamo pravo, u slučaju neizvršenja plaćanja, bez uticaja na ostala prava koja možemo imati, na potpuni ili delimični odustanak od ugovora nakon definisanja razumnog roka odlaganja. U slučaju odustanka, imamo pravo na naknadu u iznosu od 10% od cene robe usled koje je došlo do odustanka. Zadržavamo pravo na potraživanje sve dodatne odštete.

## 10.3

Ukoliko jedna ugovorna strana obustavi plaćanje, bude sprovedeno izvršenje nad njenom imovinom ili bude odbijeno pokretanje stečajnog postupka usled nedostatka imovine koja bi pokrila rashode ili se njena finansijska situacija pogorša tako da mogućnost naplate potraživanja može da bude pod rizikom, druga ugovorna strana ima pravo na odustanak od ugovora bez definisanja perioda odlaganja.

## 10.4

U principu, nemamo obavezu da prihvatimo povraćaj već isporučene robe. Ukoliko je kao gest dobre volje prihvaćen povraćaj u pojedinačnom slučaju, klijentu će se u svakom slučaju naplatiti manipulativni troškovi u iznosu od 10% neto fakturisanog iznosa uvećani za naknadu moguće štete na vraćenoj robi obračunatu na vrednost kao da je nova, bez uzimanja u obzir potencijalno umanjene trenutne tržišne vrednost. Ukoliko prihvatanje vraćene robe podrazumeva neispunjavanje faznog rabata na fakturu klijenta za kupovinu robe, prvobitno odobreni rabati na količinu se takođe vraćaju.

# 11. Odgovornost:

## 11.1

U vezi sa transakcijama fizičkih lica, naša odgovornost za štetu nastalu usled manjeg nehata, osim telesnih povreda, se isključuje. U slučaju transakcija preduzetnika, naša odgovornost je

ograničena na štetu nastalu usled grubog nehata ili namere, a koja nastaje na samom predmetu isporuke.

#### 11.2

Klijent ima obavezu da nas bez odlaganja obavesti o svakom gubitku za koji sazna, a koji nastane usled predmeta kojeg smo isporučili, a naročito ukoliko treće lice od klijenta traži na osnovu odgovornosti za proizvode naknadu štete, ili obavesti svoje dobavljače ili na drugi način sazna za nedostatke naše robe ili sam pretrpi štetu.

#### 11.3

Zahtevi u vezi sa odgovornošću, informacijama ili potraživanjima se podnose upravi u pismenom obliku, uz navođenje pojedinosti o šteti, činjenica koje ukazuju na odgovornost, uključujući i dokaz da smo mi izvršili isporuke i usluge.

#### 11.4

Osim ukoliko nije drugačije ugovoreno, utovar nije obuhvaćen našom ugovornom obavezom davanja obeštećenja. Za obezbeđivanje i bezbednost utovara je odgovoran isključivo klijent.

## 12. Adresa:

Klijent ima obavezu obaveštavanja o promeni svoje adrese bez odlaganja. U suprotnom, sva obaveštenja u pismenom obliku će se smatrati primljenim preko uobičajene službe za dostavu pošte ukoliko su poslata na poslednju adresu o kojoj nas je klijent obavestio.

## 13. Zaštita podataka

**Klijent se obavezuje na obradu podataka o ličnosti koje mu dostavljamo u skladu sa trenutno važećim zakonima o zaštiti podataka, sa njihovim izmenama, u isključivu svrhu izvršenja ugovora i na brisanje odnosnih podataka bez odlaganja kada više ne bude postojao ni jedan opravdan razlog za obradu (ne primenjuje se na poslovanje sa fizičkim licima).**

U vezi sa našim obavezama davanja informacija na osnovu propisa o zaštiti podataka, u skladu sa članovima 13 i 14 Opšte uredbe o zaštiti podataka (GDPR), videti izjavu o zaštiti podataka na našoj internet prezentaciji.

Klijentu će biti dostavljen primerak odnosne izjave o zaštiti podataka, na njegov zahtev, besplatno.

## 14. Mesto nadležnosti i nadležno pravo:

Mesto nadležnosti za sve sporove koji nastanu neposredno ili posredno iz bilo koje transakcije jeste isključivo nadležni sud u Beogradu **(ne primenjuje se na transakcije fizičkih lica)**.