**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**

**1. Opšte odredbe**

**Član 1.** Ovim Opštim uslovima definišu se prava i obaveze Prodavca i Kupca u vezi sa online prodajom robe iz asortimana trgovca putem ove internet prodavnice. Trgovac se obavezuje da poslovanje odvija u skladu sa važećim propisima Republike Srbije: Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o elektronskoj trgovini, Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. U pogledu stvari koje nisu regulisani Opštim primeniće se odgovarajuće odredbe Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

**2. Definicije**

**Član 2.** U cilju primene ovih Opštih uslova, sledeći pojmovi imaju značenje kako je navedeno:

* **Prodavac (Trgovac):** pravno lice koje upravlja internet prodavnicom i prodaje robu krajnjem Kupcu, u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime i za njegov račun;
* **Kupac:** fizičko ili pravno lice koje naručuje i kupuje robu putem sajta.
* **Potrošač:** fizičko lice koje kupuje robu u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj aktivnosti, odnosno koje kupuje robu za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva;
* **Ugovor na daljinu:** kupoprodajni ugovor zaključen putem elektronskih sredstava komunikacije (internet), bez fizičkog prisustva ugovornih strana, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.
* **Proizvod (Roba):** artikli široke potrošnje ponuđeni na internet sajtu Prodavca.
* **Cena:** novčani iznos izražen u dinarima (RSD), sa uključenim PDV-om, koji je Kupac dužan da plati za kupovinu robe.
* **Nalog (korisnički nalog):** registrovani profil Kupca na sajtu (ako se koristi).

Za sve pojmove koji ovde nisu definisani primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugih važećih zakona Republike Srbije.

**3. Uslovi registracije i korišćenja naloga**

**Član 3.** Registracija naloga na sajtu nije obavezna za obavljanje kupovine, ali je dostupna radi lakšeg praćenja porudžbina. Registracija je besplatna, a Kupac je dužan da unese tačne i potpune podatke o sebi. Kupac mora čuvati bezbednosne podatke za pristup (korisničko ime i šifru) i ne sme ih deliti sa drugima. Prodavac ne odgovara za posledice neovlašćenog korišćenja naloga ako je to posledica Kupčevog nemara (npr. otkrivanja šifre). Trgovac zadržava pravo da obriše ili suspenduje nalog u slučaju zloupotrebe ili kršenja ovih pravila. Kupac može, po potrebi, obrisati sopstveni nalog ili zatražiti od Trgovca njegovo deaktiviranje.

**4. Proces naručivanja i zaključenja ugovora**

**Član 4.** Kupovina se realizuje preko internet korpe sajta: Kupac bira proizvode i stavlja ih u korpu, potom popunjava potrebne podatke za isporuku i bira način plaćanja i na kraju potvrđuje porudžbinu. Pre slanja porudžbine, Kupcu se jasno objašnjava postupak naručivanja, kao i glavne ugovorne odredbe i primena ovih Opštih uslova. Kupac ima mogućnost da ispravi greške u unosu podataka pre konačne potvrde. Zaključenje kupoprodajnog ugovora nastaje kada Kupac potvrdi i pošalje porudžbinu i pritiskom na dugme sa jasno naznačenom obavezom plaćanja („PORUČI SA OBAVEZOM PLAĆANJA“) i tako potvrdi svoju nameru. Nakon prihvatanja porudžbine, kupcu će pristići na e-mail automatska potvrda o prihvatu porudžbine), na koji način je između Prodavca i Kupca zaključen ugovor o prodaji na daljinu. U skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, prodavac je u obavezi da isporuči naručeni proizvod a Kupac se obavezuje da plati ugovorenu cenu.

**5. Cene i uslovi plaćanja**

**Član 5.** Cene proizvoda su iskazane u dinarima (RSD) sa uračunatim PDV-om i važe isključivo za kupovine putem ove internet prodavnice. Trgovac u pratećim obaveštenjima jasno ističe da li u cenu proizvoda spadaju troškovi dostave ili bilo koji drugi dodatni troškovi. Tokom procesa poručivanja, Kupac bira jedan od ponuđenih načina plaćanja (pouzećem, karticom ili elektronskim prenosom).

Način plaćanja roba može biti:

* **Pouzećem:** gotovinom pri preuzimanju kurirske pošiljke.
* **Platnim karticama:** kupovina preko internet platnog sistema.
* **Bankarskim ili elektronskim transferom:** selektovanjem odgovarajuće opcije, a kupovina će biti potvrđena od strane prodavca kada uplata od strane kupca bude evidentirana na računu.

Kupac u momentu poručivanja bira željeni način plaćanja.

**6. Dostava i rokovi isporuke**

**Član 6.** Prodavac isporučuje robu isključivo putem ovlašćene kurirske službe na adresu koju je Kupac selektovao pri naručivanju. Troškove slanja snosi Kupac, osim ako nije drugačije naznačeno (npr. u toku akcije besplatna dostava). Prodavac organizuje i plaća troškove predaje robe kuriru; nakon toga rizik slučajnog gubitka ili oštećenja robe prelazi na Kupca. Po Zakonu, troškove daljeg transporta do Kupčeve adrese kupac snosi sam, osim ako nije drukčije ugovoreno.

Roba se dostavlja do ulaza u stambenu zgradu ili poslovni prostor Kupca (kurir nije obavezan nositi robu unutra). Standardni rok isporuke je najčešće do 5 radnih dana od potvrde narudžbine. U izuzetnim situacijama (npr. nedostatak zaliha, vikend ili praznici) rok može biti produžen, o čemu će Prodavac obavestiti Kupca. Kupac je u obavezi da prilikom preuzimanja otvori paket u prisustvu kurira i odmah proveri ispravnost i kompletnost narudžbine. Ako uoči oštećenje ili manjak robe, to treba evidentirati na otpremnici. Ako Kupac preuzme pošiljku bez primedbi, smatra se da je roba isporučena uredno.

**7. Pravo na odustanak**

**Član 7.** Kupac koji je potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu raskine u roku od 14 dana od prijema proizvoda. Za odustanak u tom roku nije potrebno navoditi razlog, a Kupac ne snosi dodatne troškove osim troškova povrata robe. Ako je isporuka obavljena u više delova, rok od 14 dana teče od dana kada je pristigla poslednja pošiljka.

Da bi iskoristio pravo na odustanak, Kupac podnosi Prodavcu izričit zahtev (može putem propisanog obrasca) pre isteka zakonskog roka. Nakon prijema izjave o odustanku, Prodavac je dužan da bez odlaganja i najkasnije u roku od 14 dana vrati Kupcu sve uplate koje je primio, uključujući i troškove isporuke koje je Kupac platio prilikom narudžbine. Kupac zatim u roku od 14 dana vraća robu Prodavcu o sopstvenom trošku

Kupac je takođe obavezan vratiti robu ispravnu i nekorišćenu.

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora se primenjuju pod istim uslovima kao što je propisano Zakonom o zaštiti potrošača.

**8. Reklamacije i odgovornost za nesaobraznost**

**Član 8.** Prodavac je zakonski odgovoran za nesaobraznost isporučene robe ugovoru ako je ona postojala u trenutku isporuke. To obuhvata i nedostatke nastale nepravilnim pakovanjem, montažom ili instalacijom koju je izvršio Prodavac ili lice pod njegovim nadzorom. *Prodavac* ne odgovara za nesaobraznost koju je Kupac znao ili morao primetiti pri kupovini, niti za nedostatke nastale materijalom koji je dao Kupac.

U slučaju prigovora zbog nesaobraznosti, Kupac može zahtevati da se roba bez naknade popravi ili zameni, a ako to nije moguće u razumnom roku ili predstavlja nerazmerno opterećenje za Prodavca, Kupac ima pravo na odgovarajuće umanjenje cene ili na raskid ugovora. Ako se nedostatak pojavi u roku od 6 meseci od isporuke, smatra se da je postojao pri isporuci. Prodavac odgovara za nedostatke dve godine od dana isporuke. Kupac *ne* može raskinuti ugovor zbog neznatne nesaobraznosti proizvoda.

**9. Zaštita podataka o ličnosti**

**Član 9.** Prodavac prikuplja, čuva i obrađuje lične podatke Kupca (poput imena, adrese, broja telefona, adrese e-pošte, poreskog broja ako postoji itd.) isključivo u svrhe izvršenja ugovora i ispunjenja zakonskih obaveza (dostava robe, slanje ugovorne dokumentacije, fakturisanje, knjigovodstvo, fiskalno izveštavanje itd.). Obrada se vrši uz odgovarajuće tehničke i organizacione mere zaštite, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Pojam **podatak o ličnosti** definisan je kao svaki podatak koji se odnosi na identifikovano ili odredivo fizičko lice. Zakonska regulativa o zaštiti podataka primenjuje se i na subjekte koji nemaju sedište u Srbiji, ali nude robu ili usluge kupcima sa teritorije Srbije. Kupac ima pravo uvida u svoje podatke, ispravke netačnih podataka, zahteva brisanje podataka kada za to postoje uslovi, i pravo da uloži prigovor na obradu po zakonskim osnovama. Prava i načini ostvarivanja ovih prava uređeni su Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti koji se primenjuju u ovom slučaju.

**10. Ograničenja odgovornosti**

**Član 10.** Prodavac će koristiti sve razumne mere da obezbedi ispravno funkcionisanje sajta i sigurnost transakcija, ali ne garantuje neprekidan rad sistema (npr. zbog tehničkih kvarova ili prekida internet konekcije). Trgovac ne odgovara za štetu nastalu usled okolnosti van njegove kontrole (kao što su prekid rada kurirske službe, nedostupnost interneta ili operatera plaćanja, delovanje virusa na strani Kupca i sl.). Odgovornost Prodavca za štetu je ograničena na direktnu štetu nastalu njegovom namernom radnjom ili grubom nepažnjom. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, odgovornost za nesaobraznost ne može se ugovorom ograničiti ili isključiti.

**11. Prava intelektualne svojine**

**Član 11.** Sav sadržaj objavljen na sajtu (tekstovi, fotografije, ilustracije, grafički elementi, logotipi, muzika, video-materijali i softver) je vlasništvo Prodavca (ili mu je licenciran) i zaštićen je autorskim i srodnim pravima. Korišćenje, kopiranje, objavljivanje ili distribucija tog sadržaja bez izričite pisane saglasnosti Prodavca nije dozvoljeno. Kupac ne sme koristiti zaštićene oznake (brendove i logotipe) Prodavca ili drugih lica u nesuglasju sa zakonom ili ovim uslovima.

**12. Promene uslova**

**Član 12.** Prodavac zadržava pravo da u bilo kom trenutku menja ili dopunjuje ove Opšte uslove. Sve promene stupaju na snagu objavljivanjem na sajtu Prodavca, osim ako Prodavac izričito ne odredi drugačiji datum početka primene. Korišćenjem sajta ili kupovinom robe nakon objave izmenjenih uslova Kupac prihvata te izmene. Prodavac će po potrebi blagovremeno obavestiti Kupca o značajnim izmenama (npr. putem istaknutog obaveštenja ili e-maila ukoliko je registrovan od strane korisnika).

**13. Rešavanje sporova**

**Član 13.** Sve eventualne sporove proistekle iz primene ovih Opštih uslova strane će pokušati rešiti mirnim putem, pregovorima. Prodavac obaveštava Kupca o mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telima u skladu sa Zakonom o zašititi potrošača. Listi tela potrošač može pristupiti putem linka:

https://vansudsko.must.gov.rs/adrbodies;

**14. Završne odredbe**

**Član 14.** Ovi Opšti uslovi važe od dana njihovog objavljivanja na internet sajtu Prodavca i primenjuju se na sve kupovine izvršene nakon tog datuma. Ukoliko se neka odredba pokaže nevažećom , to ne utiče na valjanost i primenjivost ostalih odredbi ovog dokumenta. U tom slučaju, takva odredba biće zamenjena merodavnom zakonskom odredbom, a ostali delovi Opštih uslova ostaju na snazi. Sva pitanja koja ovde nisu regulisana rešavaju se po odgovarajućim važećim propisima Republike Srbije.

**Beograd, 01.6.2025**

**Prodavac:** Zlatno Doba d.o.o, PIB: 115021573, Bulevar Milutina Milankovića 94, Beograd
**Kupac:** [ime i prezime ili naziv]