

PRAVILNIK O OPŠTIM USLOVIMA I ODREDBAMA INTERNET TRGOVINE

I OPŠTE ODREDBE

Osnovni uslov korišćenja Trgovine (kako je dole definisano) je upoznavanje sa odredbama ovog Pravilnika (kako je dole definisano) i prihvatanje njegovih uslova. Prihvatanje uslova Pravilnika odvija se kroz postupak registracije u Trgovini ili - u slučaju da Klijent odabere opciju kupovine bez registracije – u postupku slanja i potvrđivanja porudžbine.

1. Izrazi u nastavku utvrđeni su za potrebe ovog Pravilnika i ostalih dokumenata objavljenih na internet stranici za potrebe online trgovine.

1.1. **„INTERNET TRGOVINA“** (u daljem tekstu: Trgovina) – uslužna i internet trgovina koju Prodavac obavlja na adresi: <https://www.zepster.rs>, ili putem mobilne aplikacije „Zepster“.

1.2. **„KLIJENT“** – fizičko lice, potpuno poslovno sposobno (ima sposobnost zaključivanja punovažnih pravnih poslova i preuzimanja obaveza po zaključenim pravnim poslovima), koje je Ugovorna strana Kupoprodajnog Ugovora ili Ugovora o pružanju elektronske usluge vođenja korisničkog naloga odnosno privredno društvo ili preduzetnik koje zaključuje Ugovor o kupoprodaji ili Ugovor o pružanju elektronske usluge vođenja korisničkog naloga koja nije direktno povezana sa njegovom ekonomskom ili profesionalnom delatnošću, a koje živi odnosno ima sedište na teritoriji Republike Srbije.

1.3. **„PRODAVAC“**: Zepster International DOO Beograd, Bulevar Mihaila Pupina br.117 – 11070 Novi Beograd, Mat.br: 07465424, PIB: 100000400.

1.4. **„PROIZVODI“** – Predmeti (proizvodi) koje u Trgovini predstavlja i prodaje Prodavac uz navođenje njihovih funkcija i karakteristika, tehničkih parametara i cena, koje Klijent može naručiti putem Trgovine, osim u slučaju da određeni proizvod nije dostupan – što će jasno biti naznačeno na internet stranici Trgovine.

1.5. **„PIB“** – Poreski identifikacioni broj dodeljen privrednom društvu ili preduzetniku od strane nadležnih poreskih organa u zemlji sedišta sa ciljem evidencije i praćenja poreskih obveznika.

1.6. **„CENA PROIZVODA“** – cena jednog ili više proizvoda iskazana je u dinarima sa uračunatim PDV prema zakonima Republike Srbije.

1.7. **„PORUDŽBINA“** - Obrazac porudžbine koji je pravilno popunjen i sa ispravnim podacima Klijenta, koji je potvrđen od strane Klijenta i poslat Prodavcu klikom na opciju „NARUČIVANJE“

1.8. **„KUPOPRODAJNI UGOVOR“** – Porudžbina Klijenta potvrđena od strane Prodavca, a sve u skladu sa odredbama ovog Pravilnika.

1.9. **„ELEKTRONSKA USLUGA VOĐENJA KORISNIČKOG NALOGA“** – Usluga koju Prodavac besplatno nudi i pruža Klijentu putem Trgovine.

1.10. **„VIŠA SILA“** – teroristički akti, rat, blokade, protesti, epidemije, elementarne nepogode - klizišta, zemljotresi, poplave, eksplozije i ostali iznenadni spoljni događaji nezavisni od volje Ugovornih strana, koji sprečavaju izvršenje ugovora u celosti ili u njegovom delu, trajno ili privremno, čije posledice Ugovorne strane, uz svu pažnju dobrog privrednika, nisu mogle predvideti niti sprečiti.

1.11. **„RADNI DANI“** – dani u nedelji, od Ponedeljka do Petka, izuzev dana koji su pozitivnim propisima Republike Srbije proglašeni za neradne.

1.12. **„PRAVILNIK“** - podrazumeva ovaj Pravilnik o opštim uslovima i odredbama Internet trgovine, dostupan putem internet stranice: <https://www.zepster.rs>.

II OSNOVNI USLOV KORIŠĆENJA

Osnovni uslov korišćenja Trgovine je upoznavanje sa odredbama ovog Pravilnika i prihvatanje njegovih

uslova. Prihvatanje uslova Pravilnika odvija se kroz postupak registracije u Trgovini ili - u slučaju da Klijent odabere opciju kupovine bez registracije – u postupku slanja i potvrđivanja porudžbine.

III ELEKTRONSKE USLUGE U TRGOVINI

3. Sledeće elektronske usluge su dostupne u Trgovini:

3.1. **Obrazac za prijavu** – elektronski obrazac koji je Prodavac postavio u Trgovini, a koji sadrži podatke neophodne za identifikaciju i prijavu Klijenta u Trgovini i načine ostvarivanja neposrednog kontakta Trgovca sa Klijentom, čije je popunjavanje od strane subjekta zainteresovanog za prijavu u Trgovinu i slanje Prodavcu potrebno za registraciju Klijenta u trgovini i početak korišćenja elektronske usluge vođenja korisničkog naloga (interaktivni obrazac je dostupan na internet stranici Trgovine).

3.2. **KORISNIČKI NALOG / NALOG** – zbirka podataka u informacionom sistemu Prodavca označena pojedinačnim imenom (korisničko ime, e-mail adresa ili telefonski broj) i lozinkom datom od strane Klijenta (Korisnika naloga), u kojoj su sačuvani podaci koje je dao Klijent i podaci o zaključenim Kupoprodajnim Ugovorima.

Početak korišćenja KORISNIČKOG NALOGA od strane Klijenta sledi odmah nakon uredne prijave Klijenta u Trgovinu. Pri korišćenju elektronske usluge vođenja korisničkog naloga Klijent može koristiti sledeće opcije: promena lozinke, pregled evidencije zaključenih Kupoprodajnih ugovora sa prikazom detalja svakog pojedinačnog Kupoprodajnog ugovora i njegovim statusom, mogućnost plaćanja po Kupoprodajnom ugovoru i mogućnost promene načina plaćanja (ukoliko plaćanje nije izvršeno), brisanja KORISNIČKOG NALOGA (otkazivanje NALOGA), davanje ili otkazivanje saglasnosti za korišćenje ličnih podataka Klijenta upotrebom alata u okviru KORISNIČKOG NALOGA. Klijent može sam promeniti podatke o svojoj adresi. Radi izmene drugih podataka Klijent se mora elektronskim putem obratiti Prodavcu na adresu customersupport@zepter.rs

3.3. **OBRAZAC ZA PORUDŽBINE** - Interaktivan Obrazac dostupan u Trgovini koji omogućava poručivanje dodavanjem u elektronsku korpu, uz unošenje podataka potrebnih za realizaciju Kupoprodajnog ugovora, uključujući način plaćanja i način isporuke. Upotreba elektronske usluge Obrasca za porudžbine počinje dodavanjem prvog proizvoda u elektronsku korpu.

Porudžbina je izvršena ako Klijent obavi sledeće radnje: 1. Uredno popuni Obrazac za porudžbine; 2. Pritisne dugme „NARUČITE I PLATITE“ – nakon popunjavanja Obrasca za porudžbine. Sve dok Klijent ne potvrdi Porudžbinu klikom na gore navedeno dugme, postoji mogućnost unošenja izmena u Obrazac za porudžbine (interaktivni Obrazac dostupan je na internet stranici Trgovine).

3.4. Elektronska usluga Obrasca za prijavu je besplatna i ima jednokratni karakter, a završava se u trenutku otvaranja KORISNIČKOG NALOGA od strane Klijenta ili u trenutku ranijeg prekida procesa prijave Klijenta putem istog.

3.5. Elektronska usluga vođenja KORISNIČKOG NALOGA daje se Klijentu besplatno i za neodređeni vremenski period. Klijent ima mogućnost da u svakom trenutku i bez navođenja razloga, izbriše svoj KORISNIČKI NALOG, što ima isto dejstvo kao izjava o raskidu Ugovora o elektronskoj usluzi vođenja korisničkog naloga.

3.6. Prodavac ima pravo momentalnog otkaza usluge o elektronskog vođenja korisničkog naloga u slučaju očiglednog kršenja odredbi ovog Pravilnika od strane Klijenta, odnosno u slučaju davanja lažnih podataka ili davanja ličnih podataka osobe različite od Klijenta, davanja nezakonitih sadržaja koji krše opšteprihvaćene društvene norme, podataka koji prouzrokuju poremećaje ili preopterećenje u radu ICT sistema, kao i u slučaj potvrđivanja velikog broja Porudžbina uz konstantno izbegavanje njihovog plaćanja.

3.7. Klijent ima pravo da bez navođenja ikakvih razloga, otkaže uslugu elektronskog vođenja korisničkog naloga. Kako bi iskoristio gore navedeno pravo Klijent mora poslati izjavu o otkazivanju na adresu Prodavca: Bulevar Mihaila Pupina br.117, 11070 Novi Beograd, sa naznakom na omotu:

„OTKAZIVANJE NALOGA“ ili elektronskim putem: customersupport@zepter.rs.

3.8. Elektronska usluga Obrasca za porudžbinu je besplatna i izvršava se jednokratno – trenutkom slanja Obrasca za porudžbinu od strane Klijenta ili u trenutku prevremenog prekida slanja Porudžbina učinjenim od strane Klijenta.

3.9. Prodavac ima obavezu pravilnog pružanja Elektronskih usluga i odgovoran je za neizvršavanje ili nepravilno izvršavanje, osim za neizvršavanje ili nepravilno izvršavanje usluge koje je posledica više sile.

3.10. Prigovore koji se tiču izvršavanja Elektronskih usluga Klijent može poslati u pisanoj formi na adresu Prodavca: Zepter International D.O.O. Bulevar Mihajla Pupina 117 ili e-mail adresu Prodavca customersupport@zepter.rs.

3.11. Preporučuje se Klijentu da u prigovoru navede ime i prezime ili podatke firme i kontakt, kao i opis i razlog prigovora. Ovo uputstvo je samo preporuka Klijentu i nema obezbeđujući karakter - njegovo zanemarivanje neće uticati na dejstvo podnesenog prigovora.

3.12. Prodavac je dužan da reši prigovor u roku od 8 (osam) radnih dana od dana prijema istog.

IV PRAVILA KORIŠĆENJA TRGOVINE I ČLANSTVA U ZepterClub-u

4. Za korišćenje Trgovine Klijentu je potrebno:

4.1. Internet pretraživač koji podržava SSL protokol

4.2. Pristup internet mreži

4.3. E-mail adresa

4.4. Korišćenje Trgovine odvija se putem:

4.4.1. Registracije u Trgovini u skladu sa postupkom opisanim u tačkama 4.5. do 4.11.

4.4.2. Prijava – upotrebom elektronske usluge KORISNIČKOG NALOGA

4.4.3. Bez prijave – bez otvaranja korisničkog naloga, slanjem Porudžbine uz upotreba Obrasca za porudžbinu

4.5. Registracija u Trgovini vrši se na sledeći način, nizom u nastavku navedenih uzastopnih radnji:

4.5.1. Slanje uredno popunjenog Obrasca za registraciju od strane Klijenta uz upotrebu alata dostupnih Trgovini

4.5.2. Slanje zahteva za potvrdu prijave za registraciju putem klika na link (poveznicu) u poruci koju Prodavac pošalje Klijentu.

4.5.3. Potvrda Klijentove registracije od strane Prodavca u obliku obaveštenja objavljenog na mrežnom mestu, na koje će Klijent biti upućen nakon klika na link (poveznicu) iz prethodne tačke.

4.6. Nakon dobijanja Potvrde iz tačke 4.5.3 Klijent je registrovan u Trgovini što je istovetno mogućnosti upotrebe elektronske usluge KORISNIČKOG NALOGA. Klijent dobija povrdu o usluzi elektronskog vođenja korisničkog naloga koja sadrži podatke o adresi e-pošte navedene u Obrascu za registraciju. Potvrda se završava utvrđivanjem glavnih funkcija usluge i poučavanjem Klijenta o njegovom pravu da otkáže uslugu elektronskog vođenja korisničkog naloga. Potvrda se beleži na trajnom mediju u obliku PDF datoteke. Ovi podaci su potvrda o pružanju usluge elektronskog vođenja korisničkog naloga i mogu biti promenjeni samo uz saglasnost Klijenta i Prodavca.

4.7. Slanje Obrasca za registraciju u kome je Klijent prethodno označio zahtevano polje kojim potvrđuje da je upoznat s odredbama Pravilnika, smatra se i istovetno je:

4.7.1. Klijentovoj izjavi da je upoznat sa odredbama ovog Pravilnika, da ga u celosti prihvata i da ima obavezu poštovanja njegovih odredbi sa kojima je upoznat

4.7.2. Davanju dozvole/saglasnosti za obradu ličnih podataka navedenih u Obrascu za registraciju sa ciljem upotrebe KORISNIČKOG NALOGA - u slučaju porudžbine putem KORISNIČKOG NALOGA – u cilju realizacije Kupoprodajnog ugovora, uključujući i osobe sa kojima Prodavac sarađuje pri sprovođenju

Kupoprodajnog ugovora.

4.7.3. Klijentovoj izjavi da su svi podaci koje je Klijent naveo u postupku registracije istiniti i da će ih u slučaju promene Klijent ažurirati.

4.8. U slučaju označavanja opcijskih polja u Obrascu za registraciju, slanje Obrasca za registraciju smatra se i istovetno je:

4.8.1. Davanju saglasnosti Klijenta Prodavcu za obradu ličnih podataka Klijenta navedenih u Obrascu za registraciju, u svrhu reklamiranja proizvoda i usluga od strane Prodavca

4.8.2. Davanju saglasnosti Klijenta da prima komercijalne poruke o proizvodima i uslugama Prodavca na adresu e-pošte koju je Klijent naveo u Obrascu za registraciju

4.8.3. Davanju saglasnosti Klijenta da se njegovi podaci navedeni u Obrascu za registraciju upotrebljavaju za direktno reklamiranje Prodavca u odnosu na Klijenta putem automatizovanih uređaja (npr. e-pošta, SMS i viber poruke poslate bez neposrednog učešća ljudi) i telekomunikacijskih uređaja (telefon).

4.9. Prodavac zadržava pravo provere izmenjenih podataka ili podataka koje je Klijent naveo u Obrascu za registraciju. Prodavac zadržava pravo da odbije zahtev za uslugu elektronskog vođenja korisničkog naloga (zabraniti otvaranje i registraciju KORISNIČKOG NALOGA) u slučaju neispravnog popunjavanja Obrasca za registraciju, posebno ako su navedeni nepotpuni, lažni ili podaci druge osobe. Prodavac će u tom slučaju odmah, u vidu elektronske poruke poslate na e-mail adresu Klijenta, obavestiti Klijenta da je njegov zahtev odbijen. Ako Klijent daje lažne, nepotpune ili podatke druge osobe u postupku izmene podataka Prodavac može otkazati uslugu o elektronskog vođenja korisničkog naloga kako je ovim Pravilnikom definisano.

4.10. Ako Klijent odabere način kupovine preko svog KORISNIČKOG NALOGA – Klijent će nakon prijave biti automatski preusmeren na Obrazac za Porudžbinu.

4.11. Ako Klijent odabere način kupovine bez registracije KORISNIČKOG NALOGA, nakon klika na dugme „NASTAVI BEZ PRIJAVE“, biće automatski preusmeren na Obrazac za Porudžbinu.

4.12. Klijent može besplatno i dobrovoljno pristupiti u ZepterClub, putem registracije na site Zepter www.zepter.rs odnosno putem Zepter mobilne aplikacije.

4.13. Nakon sprovednog postupka registracije u ZepterClub Klijent postaje član ZepterClub-a, uz sve pogodnosti koji mu po tom osnovu pripadaju. Uslovi i pogodnosti članstva u ZepterClub definisani su na www.zepter.rs odnosno u Zepter mobilnoj aplikaciji.

4.14. Registracijom u ZepterClub Klijent daje saglasnost Prodavcu na obradu podataka koje je Klijent prilikom učlanjenja dostavio. Način i uslovi obrade podataka dati su u Obaveštenju o obradi podataka odnosno u Politici privatnosti dostupnim na www.zepter.rs.

V ZAKLJUČIVANJE KUPOPRODAJNOG UGOVORA

5.1. Procedura Zaključivanja kupoprodajnog ugovora je sledeća:

5.1.1. Klijent slanjem uredno popunjenog Obrasca za Porudžbinu, upotrebom alata dostupnih u trgovini, i potvrdom kroz klik na dugme „NARUČITE I PLATITE“ sačinjava i upućuje ponudu Prodavcu za sklapanje Kupoprodajnog ugovora.

5.1.2. Potvrda Prodavca o prihvatanju ponude šalje se na e-adresu Klijenta koju je naveo nakon klika na dugme „NARUČITE I PLATITE“.

5.2. U trenutku potvrde o prihvatanju ponude, a pod uslovima iz ovog Pravilnika, dolazi do zaključivanja Kupoprodajnog Ugovora. Klijent dobija gore navedenu potvrdu koja sadrži zakonom navedene podatke, među njima i podatke o glavnim funkcijama usluge i biva poučen o pravu Klijenta da otkáže Ugovor 14 (četrnaest) dana od dana prijema robe.

Gore navedeni podaci su potvrda o zaključenom Kupoprodajnom ugovoru i mogu biti promenjeni samo u dogovoru Klijenta i Prodavca.

- 5.3. Dostava se vrši isključivo za teritoriju Republike Srbije.
- 5.4. Slanje Obrasca za Porudžbinu u kome je Klijent označio (štiklirao) zahtevana polja i na taj način potvrdio da je upoznat sa odredbama ovog Pravilnika, smatra se i istovetno je:
- 5.4.1. Klijentovoj izjavi da je upoznat sa odredbama ovog Pravilnika, da ga u celosti prihvata i da ima obavezu poštovanja njegovih odredbi sa kojima je upoznat
- 5.4.2. Davanju dozvole/saglasnosti za obradu ličnih podataka navedenih u Obrascu za registraciju sa ciljem realizacije Kupoprodajnog ugovora, uključujući i osobe sa kojima Prodavac sarađuje pri sprovođenju Kupoprodajnog ugovora
- 5.4.3. Klijentovoj izjavi da su svi podaci koje je Klijent naveo istiniti i da će ih u slučaju promene Klijent ažurirati.
- 5.5. Komentari Porudžbine koje je Klijent naveo u Obrascu za Porudžbinu nisu obavezujući za Prodavca, ali će ih Prodavac uzeti u razmatranje u skladu sa svojim mogućnostima.
- 5.6. Prodavac zadržava pravo provere podataka koje je Klijent naveo u Obrascu za Porudžbinu. Prodavac zadržava pravo da odbije zaključivanje Ugovora o Kupoprodaji u slučaju neispravnog popunjavanja Obrasca za porudžbinu, posebno ako su navedeni nepotpuni, lažni ili podaci druge osobe. Prodavac će u tom slučaju odmah, u vidu elektronske poruke poslate na e-mail adresu Klijenta, obavestiti Klijenta da je njegov zahtev odbijen, a ako Klijent ima registrovan KORISNIČKI NALOG Prodavac će mu ovo obaveštenje poslati i na KORISNIČKI NALOG.
- 5.7. Ukoliko Klijent u elektronsku korpu doda veću količinu proizvoda od količine stvarno dostupne u Trgovini, Prodavac će o tome odmah obavestiti Klijenta, najkasnije u trenutku potvrde Klijentove Porudžbine klikom na dume „NARUČITE I PLATITE“. U tom slučaju Klijent će imati mogućnost da unutar Porudžbine smanji količinu proizvoda na stvarno dostupnu količinu ili će odustati od kupovine.
- 5.8. Porudžbine se mogu podnositi tokom celog dana. U slučaju podnošenja porudžbine u subotu, nedelju ili na dan državnog praznika/neradni dan, ugovorni rokovi vezani za realizaciju Kupoprodajnog ugovora počinju teći prvog narednog radnog dana.
- 5.9. Klijent će biti obavešten o statusu Kupoprodajnog ugovora putem adrese e-pošte, a Klijent sa registrovanim KORISNIČKIM NALOGOM i putem KORISNIČKOG NALOGA.

VI PLAĆANJE KUPOPRODAJNE CENE

6. Uslovi plaćanja:

- 6.1. plaćanje pouzećem
- 6.2. plaćanje platnim i kreditnim karticama
- 6.3. plaćanje po predračunu ili putem opšte uplatnice.

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu.

VII ISPORUKA I IZDAVANJE PROIZVODA

- 7.1. Isporuka kupljenih Proizvoda vrši se za teritoriju Republike Srbije i biće izvršena na adresu isporuke navedenu u Obrascu za Porudžbinu putem dostavne službe angažovane od strane Prodavca, u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema uplate putem pružaoca usluge elektronskog plaćanja.
- 7.2. Prodajna cena je cena proizvoda Bruto.
- 7.3. Dostava proizvoda Klijentu je besplatna.
- 7.4. Klijent potvrđuje prijem isporuke na otpremnici. Pre potvrde prijema isporuke Klijent je obavezan

da proveri da li je pošiljka vidno oštećena. U slučaju oštećenja pošiljke ili neslaganja u količini isporučenih proizvoda Klijent postupa u skladu sa odredbama glave X Prigovori i Garantni list. Zajedno sa proizvodima Klijentu će biti uručena i sva neophodna prateća dokumentacija.

7.5. Isporučka proizvoda vrši se isključivo za teritoriju Republike Srbije.

7.6. Isporučka proizvoda vrši se isključivo radnim danima u vremenu od 8.00h – 17.00h.

7.7. Prodavac zadržava pravo da isporuku izvrši u više paketa.

7.8. U slučaju kupovine uređaja za prečišćavanje vode instalaciju uređaja vrši ovlašćeni servisier angažovan od strane Prodavca, nakon neposrednog dogovora sa Klijentom o terminu instalacije.

VIII OBAVEZE I ODGOVORNOSTI

8.1. Prodavac će uložiti sve napore da svoje usluge pruži Klijentu na najvišem nivou i obavezuje se da će korespondenciju držati u tajnosti i preduzeti sve mere predostrožnosti da korenspondenciju i podatke o Klijentu drži van domašaja trećih lica i obezbediti iste od neovlašćenog pristupa.

8.2. Prodavac zadržava pravo na privremeno isključivanje mrežnog servera u svrhu servisiranja ili ažuriranja, pri čemu će nemogućnost korišćenja Trgovine trajati najviše 48h jednokratno.

8.3. Klijent se obavezuje da upotrebljava Trgovinu u skladu sa važećim zakonima i odredbama ovog Pravilnika. Klijent ne sme isporučivati nezakonite sadržaje ili sadržaje koji krše opšteprihvaćene društvene norme, koji izazivaju poremećaje u radu ili preopterećivanje ICT sistema na mrežnom mestu Trgovine.

8.4. Prodavac ne preuzima odgovornost za:

8.4.1. Nemogućnost korišćenja Trgovine koja je posledica više sile.

8.4.2. Upotrebu Trgovine ili neke od elektronskih usluga, koja je nezakonita ili suprotna odredbama ovog Pravilnika i bilo koje posledice koje proizilaze iz takve upotrebe odnosno zloupotrebe.

8.4.3. Davanje od strane Klijenta trećim licima adrese e-pošte, lozinke ili telefonskog broja koje Klijent koristi za prijavu

8.4.4. Davanje lozinke i ličnih podataka ovlašćenim licima na temelju odgovarajućih odredbi zakona

8.4.5. Nedostatak prenosa podataka ili brzine prenosa podataka usled tehničkih ograničenja na strani Klijenta

8.4.6. Odbijanja finansiranja kupovine Proizvoda od strane trećeg lica

8.4.7. U slučaju da Klijent ne može da se seti lozinke za pristup svom KORISNIČKOM NALOGU potrebno je da sprovede proceduru podsećanja koja je kao opcija predviđena u Trgovini.

8.4.8. U slučaju da Klijent izgubi loznicu za pristup svom KORISNIČKOM NALOGU ili dođe do informacije da je došlo do neovlašćenog pristupa njegovom KORISNIČKOM NALOGU, potrebno je da odmah o tome obavesti Prodavca na e-mail adresu: customersupport@zepter.rs, a Prodavac će po prijemu obaveštenja privremeno BLOKIRATI KORISNIČKI NALOG.

Blokada KORISNIČKOG NALOGA je na snazi od momenta prijema obaveštenja, kako bi se Prodavac mogao upoznati sa sadržinom istog. Dok obaveštenje/zahtev za blokadu korisničkog naloga ne stigne do Prodavca, Prodavac ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakvu neovlašćenu radnju koja je posledica upotrebe KORISNIČKOG NALOGA od strane treće osobe uz upotrebu izgubljene lozinke Klijenta. U tom slučaju, Prodavac snosi odgovornost isključivo za štetu koja za Klijenta nastane usled namere ili grube nepažnje Prodavca.

U situaciji navedenoj u ovoj tački Prodavac će odmah nakon blokade KORISNIČKOG NALOGA započeti postupak provere u okviru KORISNIČKOG NALOGA navoda iz obaveštenja i o rezultatima provere odmah obavestiti Klijenta na adresu e-pošte Klijenta.

IX POSTUPAK SA LIČNIM PODACIMA KLIJENTA

9.1. Rukovalac zbirkom ličnih podataka Klijenata je Prodavac.

9.2. Lični podaci Klijenta prikupljaju se i obrađuju uz prethodno obaveštavanje i pristanak Klijenta da njegovi lični podaci budu obrađeni a osnovna svrha obrade ličnih podataka Klijenta je otvaranja i vođenje KORISNIČKOG NALOGA odnosno članstva u ZepterClub kao i realizacija Kupoprodajnih ugovora.

9.3. Prodavac obaveštava Klijenta koji daje svoje lične podatke da ima pravo uvida u svoje lične podatke i pravo na promenu istih, kao i pravo da kontroliše njihovu obradu, a posebno da zahteva: da se uredi, ažuriraju ili ispravi lični podaci, da se privremeno ili trajno obustavi njihova obrada ili da budu obrisani ako su nepotpuni, lažni ili je njihovim prikupljanjem prekršen zakon ili su nepotrebni za ostvarivanje svrhe za koju su prikupljeni.

9.4. Klijent u okviru svog KORISNIČKOG NALOGA odnosno registrovanog članstva u ZepterClub ima na raspolaganju alate za realizaciju svojih zahteva vezanih za obradu njegovih ličnih podataka od strane Prodavca.

9.5. Klijent ima pravo opozvati odobrenje za obradu svojih ličnih podata u svako vreme što ima isto dejstvo kao otkazivanje usluga o elektronskom vođenju korisničkog naloga i nemogućnosti daljeg korišćenja istog. Klijent može opozvati odobrenje za obradu svojih ličnih podataka uz pomoć alata u okviru KORISNIČKOG NALOGA.

9.6. Kao Prodavac se obavezujemo da ćemo čuvati privatnost svih naših Klijenata. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o Klijentima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje Klijenata u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge.

Dajemo Klijentima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o Klijentima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni Prodavca (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

9.7. Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

9.8. Prihvatanjem ovog Pravilnika Klijent prihvata i saglasan je da je upoznat sa Politikom privatnosti Prodavca, dostupna putem internet stranice www.zepter.rs.

9.9. Na zaštitu podataka o ličnosti Klijenta primenjuju se svi pozitivni zakonski propisi Republike Srbije u toj oblasti.

X PRIGOVORI I GARANTNI LIST

10.1. Prodavac je dužan Klijentu dostaviti Proizvode bez fizičkih I pravnih nedostataka.

10.2. Prodavac garantuje dobar kvalitet i pravilno funkcionisanje Proizvoda koje prodaje.

Sadržaj Garantnog lista nalazi se na ovoj internet stranici.

10.3. U slučaju da se nedostatak pojavi u okviru garantnog roka predviđenog Garantnim listom, potrebno je da Klijent podnese Prigovor servisu Prodavca ili Sekretarijatu prodaje u pisanoj formi putem pošte ili elektronskoj formi na e-mail adresu: customersupport@zepter.rs

10.4. Kako bi Klijent započeo postupak Prigovora preporučuje se da upotrebi Obrazac reklamacije koji se nalazi na internet stranici Trgovine ili da sastavi Prigovor u slobodnoj formi, podobnoj da Prodavac razume suštinu podnetog Prigovora. Radi postupanja Prodavca po Prigovoru Klijenta, Klijent je dužan da proizvod na koji se Prigovor odnosi, dostavi o trošku Prodavca, na adresu servisa: Savski Nasip br.7, 11070 Novi Beograd.

10.5. Nakon rešavanja Prigovora Klijent je u obavezi da o trošku Prodavca preuzme Proizvod na koji se Prigovor odnosi, najkasnije u roku od 45 (četrdesetpet) dana od dana prijema prvog poziva za preuzimanje Proizvoda koji će primiti od Prodavca.

10.6. Prodavac je dužan da o ishodu postupka po Prigovoru, obavesti Klijenta, odnosno da se izjasni o zahtevu Klijenta najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana.

10.7. Ukoliko Prodavac odbije prigovor, Klijent se obaveštava o mogućnosti rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem i to putem tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine Republike Srbije vodi Listu tela za vansudsko rešavanje sporova koje mora biti neutralno, nepristrasno i nezavisno.

U cilju podnošenja zahteva za rešavanje potrošačkog spora vansudskim putem na efikasan i brz način možete da pristupate on-line platformi za podnošenje zahteva za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova putem linka <https://vansudsko.mtt.gov.rs/> u okviru Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine.

XI OTKAZIVANJE KUPOPRODAJNOG UGOVORA

11.1. Klijent ima pravo da otkaže Kupoprodajni ugovor bez navođenja ikakvih razloga u roku od 14 (četrnaest) dana od dana prijema Proizvoda (ODUSTANAK OD UGOVORA). Kako bi iskoristio svoje pravo na odustanak od ugovora potrebno je da izjavu o odustanku pošalje na adresu Prodavca.

11.2. Klijentu se preporučuje korišćenje Obrasca za odustanak od ugovora koji se nalazi na internet stranici Trgovine, uz napomenu da njegovo korišćenje nije obavezno.

11.3. Klijent nema pravo odustanka od Kupoprodajnog ugovora čiji su predmet proizvodi isporučeni u zatvorenom paketu (kafa, kozmetika, dodaci ishrani) ako je paket otvoren nakon isporuke jer iz higijenskih i zdravstvenih razloga ova vrsta proizvoda ne može biti vraćena nakon otvaranja. Svakako, i na ovaj vid kupovine primenjuju se opšta pravila o saobraznosti i eventualnoj garanciji.

11.4. Ukoliko se Klijent pozove na svoje pravo odustanka od Kupoprodajnog ugovora i svoju izričitu i jasnu izjavu dostavi blagovremeno Prodavcu, Ugovorne strane imaju obavezu da u roku od 14 (četrnaest) dana od dana prijema izjave o odustanku, izmire sva međusobna potraživanja.

Klijent je dužan da u ostavljenom roku vrati Proizvode prodavcu ili da barem Prodavcu dostavi dokaz o tome da su Proizvodi poslani Prodavcu u okviru ostavljenog roka.

11.5. U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava Klijentu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Prodavac je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

XII ULAGANJE PRIGOVORA U VEZI SA FUNKCIONISANJEM TRGOVINE

12.1. Klijent može uložiti pisani prigovor u vezi s funkcionisanjem Trgovine na adresu Prodavca: Zepter International d.o.o. Bulevar Mihajla Pupina 117 ili u elektronskoj formi na adresu e-pošte Prodavca customersupport@zepter.rs.

12.2. Preporučuje se Klijentu da u prigovoru navede svoje ime i prezime odnosno podatke o svojoj firmi, kao i opis i razloge prigovora. Ovo je samo preporuka Prodavca Klijentu i zanemarivanje preporuke neće imati uticaja na učinak podnetog prigovora.

12.3. Prodavac ima obavezu da odgovori na prigovor u roku od 8 (osam) radnih dana od dana prijema.

XIII ZAVRŠNE ODREDBE

13.1. Prodavac zadržava pravo na promene Pravilnika u slučaju promene zakonskih propisa ili u svrhu

poboljšanja funkcionisanja Trgovine, u svrhu zaštite prava Klijenata i u svrhu sprečavanja zlupotreba.
13.2. Sve izmene Pravilnika stupaju na snagu u rokovima navedenim u tačkama 13.3. i 13.4. u nastavku.

13.3. Prodavac će objaviti novi Pravilnik na mrežnom mestu Trgovine, koji će stupiti na snagu u roku od 8 (osam) dana od dana objavljivanja. Klijenti koji se budu registrovali u periodu između momenta objavljivanja i momenta stupanja na snagu novog Pravilnika, dužni su da se upoznaju i sa odredbama novog Pravilnika i da ih na izričit način prihvate.

13.4. Klijentima koji imaju registrovan KORISNIČKI NALOG Prodavac će dostaviti obaveštenje o stupanju na snagu novog Pravilnika zajedno sa zahtevom za potvrdu o prihvatanju novog Pravilnika poslati Klijentu na elektronsku adresu navedenu u zahtevu za registraciju. U slučaju neprihvatanja novog Pravilnika Klijent je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema, da Prodavcu putem elektronskih alata izjavu o neprihvatanju novog Pravilnika, što ima isto dejstvo kao izjava o otkazivanju KORISNIČKOG NALOGA. U slučaju da rok za izjašnjenje o prihvatanju/neprihvatanju novog Pravilnika istekne bez davanja izjave o neprihvatanju novog Pravilnika, smatra se da je Klijent prihvatio njegove odredbe u celosti.

13.5. Promenama Pravilnika se ne smatraju promene Obrazaca.

13.6. Sva obaveštenja koja Ugovorne strane međusobno šalju elektronskim putem biće poslata na poslednju adresu e-pošte koja je registrovana u skladu sa ovim Pravilnikom.

13.7. Podaci u Trgovini koji se odnose na Proizvode (uključujući i cene proizvoda) ne smatraju se ponudom već pozivom da se učini ponuda pod objavljenim uslovima a sve u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima. Prodavac zadržava pravo izmene asortimana Proizvoda dostupnih u Trgovini, kao i pravo promene cena Proizvoda čije promene ne utiču na Porudžbine koje su već potvrđene odnosno poslate pre navedenih promena.

13.8. Za sve što nije obuhvaćeno odredbama ovog Pravilnika primeniće se pozitivni zakoni Republike Srbije.

13.9. Svaki spor koji nastane povodom primene ovog Pravilnika rešavaće nadležni sud prema mestu sedišta Prodavca, osim u slučaju zakonskih izuzetaka koji predviđaju nadležnost suda prema mestu Klijenta.

13.10. Ovaj Pravilnik stupa na snagu dana 20.06.2023.godine.

[PRAVILNIK „ZEPTER NA BEOGRADSKOM MARATONU“ INSTAGRAM](#)

[PRAVILNIK „ZEPTER NA BEOGRADSKOM MARATONU“ FACEBOOK](#)