

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 slova. 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.zepter.ba](https://www.zepter.ba)

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 djelatnošću, a koje živi odnosno ima sjedište na teritoriji Bosne i Hercegovine.

1.3. „**PRODAVAC**“: Zepter International d.o.o. Kolodvorska 11A 71000 Sarajevo, MBS: 65-01-1084-12, PIB: 200027940009

1.4. „**PROIZVODI**“ – Predmeti (proizvodi) koje u Trgovini predstavlja i prodaje Prodavac uz navođenje njihovih funkcija i karaktristika, tehničkih parametara i cijena, 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 dodjeljen privrednom društvu ili preduzetniku od strane nadležnih poreskih organa u zemlji sjedišta sa ciljem evidencije i praćenja poreskih obveznika.

1.6. „**CIJENA PROIZVODA**“ – cijena jednog ili više proizvoda iskazana je u konvertibilnim markama sa uračunatim PDV prema zakonima Bosne i Hercegovine.

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 cjelosti ili u njegovom dijelu, trajno ili privremno, čije posljedice Ugovorne strane, uz svu pažnju dobrog privrednika, nisu mogle predvidjeti niti spriječiti.

1.11. „**RADNI DANI**“ – dani u nedjelji, od ponedjeljka do petka, izuzev dana koji su pozitivnim propisima Federacije Bosne i Hercegovine proglašeni za neradne.

1.12. „**PRAVILNIK**“ – podrazumjeva ovaj Pravilnik o opštim uslovima i odredbama Internet trgovine, dostupan putem internet stranice: [https:// www.zepter.ba](https://www.zepter.ba)

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. Sljedeće 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 slijedi odmah nakon uredne prijave Klijenta u Trgovinu. Pri korišćenju elektronske usluge vođenja korisničkog naloga Klijent može koristiti sljedeće opcije: promjena lozinke, pregled evidencije zaključenih Kupoprodajnih ugovora sa prikazom detalja svakog pojedinačnog Kupoprodajnog ugovora i njegovim statusom, mogućnost plaćanja po Kupoprodajnom ugovoru i mogućnost promjene 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 promijeniti podatke o svojoj adresi. Radi izmjene drugih podataka Klijent se mora elektronskim putem obratiti Prodavcu na adresu zepter@bih.net.ba

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 načini sporuke. Upotreba elektronske usluge Obrasca za porudžbine počinje dodavanjem prvog proizvoda u elektronsku korpu.

Porudžbina je izvršena ako Klijent obavi sljedeće 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 izmjena 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 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 opšte prihvaćene društvene norme, podataka koji prouzrokuju poremećaje ili preopterećenje u radu ICT sistema, kao i u slučaju potvrđivanja velikog broja Porudžbina uz konstantno izbjegavanje 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: Zepter International d.o.o. Kolodvorska 11A 71000 Sarajevo, sa naznakom na omotu:

„OTKAZIVANJE NALOGA“ ili elektronskim putem: zepter@bih.net.ba

- 3.8. Elektronska usluga Obrasca za porudžbinu je besplatna i izvršava se jednokratno – trenutkom slanja Obrasca za porudžbinu od strane Klijenta ili u trenutku prijevremenog prekida slanja Porudžbina učinjenim od strane Klijenta.
- 3.9. Prodavac ima obavezu pravilnog pružanja Elektronskih usluga i odgovoravanje za neizvršavanje ili nepravilno izvršavanje, osim za neizvršavanje ili nepravilno izvršavanje usluge koje je posljedica 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. Kolodvorska 11A 71000 Sarajevo ili e-mail adresu Prodavca zepter@bih.net.ba
- 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 obavezujući karakter - njegovo zanemarivanje neće uticati na dejstvo podnesenog prigovora.
- 3.12. Prodavac je dužan da riješi prigovor u roku od 8 (osam) radnih dana od dana prijema istog.

IV PRAVILA KORIŠĆENJA TRGOVINE I ČLANSTVA U Zepter Club-u

4. Za korišćenje Trgovine Klijentu je potrebno:

- 4.1. Internet pretraživač koji podržava SSL protokol
- 4.2. Pristup internet mreži
- 4.3. E-maila dresa
- 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 upotrebu Obrasca za porudžbinu
- 4.5. Registracija u Trgovini vrši se na sljedeći 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 zahtjeva 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 obavještenja objavljenog na mrežnom mjestu, 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 Istovjetno mogućnosti upotrebe elektronske usluge KORISNIČKOG NALOGA. Klijent dobija potvrdu 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 bilježi na trajnom mediju u obliku PDF datoteke. Ovi podaci su potvrda o pružanju usluge elektronskog vođenja korisničkog naloga i mogu biti promjenjeni samo uz saglasnost Klijenta i Prodavca.
- 4.7. Slanje Obrasca za registraciju u kome je Klijent prethodno označio zahtjevano polje kojim potvrđuje da je upoznat s odredbama Pravilnika, smatra se i istovjetno je:
 - 4.7.1. Klijentovoj izjavi da je upoznat sa odredbama ovog Pravilnika, da ga u cjelosti 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 promjene Klijent ažurirati.

- 4.8. U slučaju označavanja opsijskih polja u Obrascu za registraciju, slanje Obrasca za registraciju smatra se i istovjetno 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 provjere izmjenjenih podataka ili podataka koje je Klijent naveo u Obrascu za registraciju. Prodavac zadržava pravo da odbije zahtjev 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, obavijestiti Klijenta da je njegov zahtjev odbijen. Ako Klijent daje lažne, nepotpune ili podatke druge osobe u postupku izmjene 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 preusmjeren na Obrazac za Porudžbinu.
- 4.11. Ako Klijent odabere način kupovine bez registracije KORISNIČKOG NALOGA, nakon klika na dugme „NASTAVI BEZ PRIJAVE“, biće automatski preusmjeren na Obrazac za Porudžbinu.
- 4.12. Klijent može besplatno i dobrovoljno pristupiti u Zepter Club, putem registracije na site Zepter www.zepter.ba
- 4.13. Nakon sprovednog postupka registracije u Zepter Club Klijent postaje član Zepter Club-a, uz sve pogodnosti koji mu po tom osnovu pripadaju. Uslovi i pogodnosti članstva u Zepter Club definisani su na www.zepter.ba
- 4.14. Registracijom u Zepter Club Klijent daje saglasnost Prodavcu na obradu podataka koje je Klijent prilikom ućlanjenja dostavio. Način i uslovi obrade podataka dati su u Obaveštenju o obradi podataka odnosno u Politici privatnosti dostupnim na www.zepter.ba

V ZAKLJUČIVANJE KUPOPRODAJNOG UGOVORA

- 5.1. Procedura Zaključivanja kupoprodajnog ugovora je sljedeća:
- 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 15 (petnaest) dana od dana prijema robe.
Gore navedeni podaci su potvrda o zaključenom Kupoprodajnom ugovoru i mogu biti promjenjeni samo u dogovoru Klijenta i Prodavca.
- 5.3. Ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobnog lica mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno lica sa ograničenom poslovnom sposobnošću mogu sklopiti ugovor samo uz saglasnost njihovog zakonskog zastupnika
- 5.4. Dostava se vrši isključivo za teritoriju Bosne i Hercegovine.
- 5.4.1. Slanje Obrasca za Porudžbinu u kome je Klijent označio (štiklirao) zahtjevana polja i na taj način potvrdio da je upoznat sa odredbama ovog Pravilnika, smatra se i istovjetno je:
 - 5.4.2. Klijentovoj izjavi da je upoznat sa odredbama ovog Pravilnika, da ga u cjelosti prihvata i da ima obavezu poštovanja njegovih odredbi sa kojima je upoznat.

- 5.4.3. 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
- 5.4.4. Klijentovoj izjavi da su svi podaci koje je Klijent naveo istiniti i da će ih u slučaju promjene 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 provjere 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, obavijestiti Klijenta da je njegov zahtjev odbijen, a ako Klijent ima registrovan KORISNIČKI NALOG Prodavac će mu ovo obavještenje 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 obavijestiti 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 cijelog dana. U slučaju podnošenja porudžbine u subotu, nedjelju 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 obavješten o statusu Kupoprodajnog ugovora putem adrese e-pošte, a Klijent sa registrovanim KORISNIČKIM NALOGOM i putem KORISNIČKOG NALOGA.

VI PLAĆANJE KUPOPRODAJNE CIJENE

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 Bosne i Hercegovine. Za informativni prikaz cijena u drugim valutama koristi se srednji kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine. 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 cijene navedene na našem sajtu.

VII ISPORUKA I IZDAVANJE PROIZVODA

- 7.1. Isporuka kupljenih Proizvoda vrši se za teritoriju Bosne i Hercegovine i biće izvršena na adresu isporuke navedenu u Obrascu za Porudžbinu putem dostavne službe angažovane od strane Prodavca, u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema uplate putem pružaoca usluge elektronskog plaćanja.
- 7.2. Kada Prodavac ne izvrši svoju obavezu isporuke naručene robe ili usluge zbog toga što je nema ili mu nije na raspolaganju, potrošač mora biti informisan o ovoj situaciji i mora mu se izvršiti vraćanje bilo koje sume novca koju je uplatio što je prije moguće, a u bilo kojem slučaju u roku od 15 dana od dana kad je primio informaciju o nemogućnosti isporuke.
- 7.3. Prodajna cijena je cijena proizvoda Bruto.
- 7.4. Dostava proizvoda Klijentu se naplaćuje
- 7.5. Klijent potvrđuje prijem isporuke na otpremnici. Prije potvrde prijema isporuke Klijent je obavezan da provjeri 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.
- 7.6. Isporuka proizvoda vrši se isključivo za teritoriju Bosne i Hercegovine.

- 7.7. Isporuka proizvoda vrši se isključivo radnim danima u vremenu od 8.00h–16.00h.
- 7.8. Prodavac zadržava pravo da isporuku izvrši u više paketa.
- 7.9. Neposredno nakon otpreme proizvoda Prodavac je dužan da na prikladan način obavijesti Klijenta o vremenu i načinu otpreme
- 7.9. U slučaju kupovine uređaja za prečišćavanje vode instalaciju uređaja vrši ovlašćeni serviser angažovan od strane Prodavca, nakon neposrednog dogovora sa Klijentom o terminu instalacije. Montaža proizvoda se dodatno naplaćuje.

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 mjere predostrožnosti da korenspondenciju i podatke o Klijentu drži van domašaja trećih lica i obezbjediti iste od neovlašćenog pristupa.
- 8.2. Prodavac zadržava pravo na privremenoisključivanje 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 smije isporučivati nezakonite sadržaje ili sadržaje koji krše opšte prihvaćene 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 posljedica više sile.
- 8.4.2. Upotrebu Trgovine ili neke od elektronskih usluga, koja je nezakonita ili suprotna odredbama ovog Pravilnika i bilo koje posljedice 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 usljed 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 sjeti lozinke za pristup svom KORISNIČKOM NALOGU potrebno je da sprovede proceduru podsjećanja koja je kao opcija predviđena u Trgovini.
- 8.4.8. U slučaju da Klijent izgubi loziku za pristup svom KORISNIČKOM NALOGU ili dođe do informacije da je došlo do neovlašćenog pristupa njegovom KORISNIČKOM NALOGU, potrebno je da odmah o tome obavijesti Prodavca na e-mail adresu:zepter@bih.net.ba a Prodavac će po prijemu obavještenja privremeno BLOKIRATI KORISNIČKI NALOG.
- Blokada KORISNIČKOG NALOGA je na snazi od momenta prijema obavještenja, kako bi se Prodavac mogao upoznati sa sadržinom istog. Dok obavještenje/zahtjev za blokadu korisničkog naloga ne stigne do Prodavca, Prodavac ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakvu neovlašćenu radnju koja je posljedica 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 usljed namjere ili grube nepažnje Prodavca.
- U situaciji navedenoj u ovoj tački Prodavac će odmah nakon blokade KORISNIČKOG NALOGA započeti postupak provjere u okviru KORISNIČKOG NALOGA navoda iz obavještenja i o rezultatima provjere odmah obavijestiti 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 obavještanje 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 obavještava Klijenta, koji daje svoje lične podatke, da ima pravo uvida u svoje lične podatke i pravo na promjenu istih, kao i pravo da kontroliše njihovu obradu, a posebno da zahtjeva: da se urede, ažuriraju ili isprave 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 Zepter Club ima na raspolaganju alate za realizaciju svojih zahtjeva vezanih za obradu njegovih ličnih podataka od strane Prodavca.
- 9.5. Klijent ima pravo opozvati odobrenje za obradu svojih ličnih podataka u svako vrijeme 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, povjerljive 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, Unicredit a.d. Mostar, 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.ba
- 9.9. Na zaštitu podataka o ličnosti Klijenta primenjuju se svi pozitivni zakonski propisi Federacije Bosne i Hercegovine i Bosne i Hercegovine 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 pojav i u okviru garantnog roka predviđenog Garantnim listom, potrebno je da Klijent podnese Prigovor servisu Prodavca u pisanoj formi putem pošte ili elektronskoj formi na e-mail adresu: www.zepter.ba
- 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 razumije suštinu podnosenog Prigovora. Radi postupanja Prodavca po Prigovoru Klijenta, Klijent je dužan da proizvod na koji se Prigovor odnosi, dostavi o trošku Prodavca, na adresu servisa: Zepter International d.o.o. Kolodvorska 11A 71000 Sarajevo.
- 10.5. Nakon rješavanja 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, obavijesti Klijenta, odnosno da se izjasni o zahtjevu Klijenta najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema zahtjeva.

- 10.7. Ako Prodavac u odgovoru, u pisanoj formi, osporava nedostatak a potrošač ne odustaje od svog zahtjeva, stručno mišljenje o opravdanosti zahtjeva daje ovlašteni sudski vještak ili nadležni institut u Bosni i Hercegovini.

XI OTKAZIVANJE KUPOPRODAJNOG UGOVORA

- 11.1. Klijent ima pravo da otkáže Kupoprodajni ugovor bez navođenja ikakvih razloga u roku od 15 (petnaest) 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. U slučaju odustajanja Klijent nadoknađuje samo trošak vraćanja proizvoda.
- 11.4. 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 primjenjuju se opšta pravila o saobraznosti i eventualnoj garanciji.
- 11.5. 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 15 (petnaest) 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 poslati Prodavcu u okviru ostavljenog roka.
- 11.6. U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava Klijentu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, djelimično ili u cjelosti, 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 zahtjev 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. Kolodvorska 11A 71000 Sarajevo ili u elektronskoj formi na adresu e-pošte Prodavca zepter@bih.net.ba
- 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 podnesenog prigovora.
- 12.3. Prodavac ima obavezu da odgovori na prigovor u roku od 8(osam) dana od dana prijema.

XIII ZAVRŠNE ODREDBE

- 13.1. Prodavac zadržava pravo na promjene Pravilnika u slučaju promjene zakonskih propisa ili u svrhu Poboljšanja funkcionisanja Trgovine, u svrhu zaštite prava Klijenata a i u svrhu sprječavanja zloupotreba.
- 13.2. Sve izmjene 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 mjestu 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 obavještenje o stupanju na snagu novog Pravilnika zajedno sa zahtjevom za potvrdu o prihvatanju novog Pravilnika poslati Klijentu na elektronsku adresu navedenu u zahtjevu 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 cjelosti.

- 13.5. Promjenama Pravilnika se ne smatraju promjene Obrazaca.
- 13.6. Sva obavještenja 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 cijene 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 izmjene asortimana Proizvoda dostupnih u Trgovini, kao i pravo promjene cijena Proizvoda čije promjene ne utiču na Porudžbine koje su već potvrđene odnosno poslate prije navedenih promjena.
- 13.8. Za sve što nije obuhvaćeno odredbama ovog Pravilnika primjeniće se pozitivni zakoni Federacije Bosne i Hercegovine i Bosne i Hercegovine.
- 13.9. Svaki spor koji nastane povodom primjene ovog Pravilnika rješavaće nadležni sud prema mjestu sjedišta Prodavca
- 13.10. Ovaj Pravilnik stupa na snagu danagodine.