

Kupoman-online prodavnica

USLOVI KORIŠĆENJA

Ovim uslovima korišćenja (u daljem tekstu: „**Uslovi korišćenja**“) reguliše se pravni/ugovorni odnos između privrednog društva:

- Poslovno ime: „KUPOMAN DOO BEOGRAD“;
- Sedište: Ravanička 19a, Beograd;
- Odgovorno lice: Damjan Miličić;
- Matični broj: 20721197;
- PIB: 106999946;
- Tekući račun: 160-351246-49;
- Naziv veb stranice: www.kupoman.rs;
- Broj telefona: 011/618-2345; 060/6999-404;
- Adresa za prijem elektronske pošte: info@kupoman.rs;

koje je vlasnik i pod čijom kontrolom je internet prodavnica pod nazivom www.kupoman.rs odnosno “Kupoman” (u daljem tekstu: „**Internet prodavnica**“)

i

korisnika, propisani su uslovi i pravila korišćenja Internet prodavnice, prava i obaveze korisnika prema Internet prodavnici i uslugama koje Internet prodavnica pruža, a na koje korisnici pristaju prihvatanjem ovih Uslova korišćenja.

ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA:

„**Usluga**“ – usluga koju pruža Internet prodavnica, odnosno usluga posredovanja pri prodaji Vaučera koji se mogu zameniti za usluge koje nudi Partner vlasnika Internet prodavnice, kao i usluga prodaje proizvoda putem Internet prodavnice.

„**Vaučer**“ – vrednost za koju se mogu zameniti usluge koje nudi Partner vlasnika Internet prodavnice, a koji su iskazani prema različitim kategorijama u okviru Internet prodavnice. Svaki Vaučer sadrži jedinstveni broj, datum važenja, ime i prezime Korisnika usluge, napomene i identifikacione podatke Partnera kod kojeg se Vaučer može iskoristiti;

„**Partner**“ – Pravno lice ili preduzetnik koje ima ostvarenu poslovnu saradnju sa vlasnikom Internet prodavnice, a u pogledu posredovanja od strane Internet prodavnice pri prodaji Vaučera;

„**Proizvod**“ – roba različitih proizvođača koja se prodaje putem Internet prodavnice;

„**Korisnik usluge**“ – fizičko lice koje koristi Uslugu;

„Registrovani korisnik” – fizičko lice koje je registrovalo Nalog na Internet prodavnici, a koje nije Korisnik usluge;

„Posetilac veb-sajta“ – fizičko lice koje koristi-pretražuje Internet prodavnicu, a nije Registrovani korisnik i/ili Korisnik usluge;

„Primalac obaveštenja” – lice koje je Korisnik usluge, Registrovani korisnik ili Posetilac veb-sajta, a koje je prihvatilo opciju primanja obaveštenja o novostima i pogodnostima Davaoca usluge (Newsletter);

„Korisnik“ – zajednički naziv za Korisnika usluge, Registrovanog korisnika, Posetioca veb-sajta i Primaoca obaveštenja;

„Internet prodavnica“ „Davalac usluge“ – veb stranica pod nazivom www.kupoman.rs koja je u vlasništvu i pod kontrolom privrednog društva „KUPOMAN DOO BEOGRAD“, iz Beograda, sa sedištem na adresi Ravanička 19a, Beograd, MB: 20721197, PIB: 106999946, koje svoju poslovnu delatnost obavlja putem Internet prodavnice, odnosno onlajn.

„Administrator“ – lice koje je nadležno za upravljanje i uređivanje Internet prodavnice i koje je zaduženo za interakciju sa Korisnicima;

„Cena“ – iznos naknade za svaki konkretan Vaučer/Proizvod istaknut na Internet prodavnici, koji je izražen u dinarima, a koji se Korisniku usluge naplaćuje na jedan od sledećih načina: putem platnih kartica, putem postfina, poštanskih uplatnica/e-bankinga/m-banking. Cena može da bude različita od Cene istaknute na Internet prodavnici isključivo u slučaju predviđene mogućnosti akcijske ponude pod uslovima koje odredi Internet prodavnica, a koja će na jasan i transparentan način biti predočena Korisniku;

„Moje kupovine“ – pregled svih kupljenih Vaučera/Proizvoda, kao i ponuda za kupovinu Vaučera/Proizvoda koji još nisu plaćeni;

„Slažem se sa uslovima korišćenja i zaštitom privatnosti“ – polje na Internet prodavnici koje se obavezno mora prihvatiti u cilju realizacije Usluge, odnosno polje čijim se odabirom (štikliranjem istog) i klikom na polje “PORUČI” izričito prihvataju ovi Uslovi korišćenja;

“Poruči” – opcija koja sledi nakon odabira Vaučera/Proizvoda. Klikom na polje “PORUČI” Internet prodavnica pruža bliže podatke i objašnjenja u vezi sa kupovinom Vaučera/Proizvoda putem platnih kartica, postfina, poštanskih uplatnica/e-bankinga/m-bankinga.

„**Plati**“ – opcija koja sledi nakon Poručivanja odabranog Vaučera/Proizvoda, a koja nakon prihvatanja Uslova korišćenja preusmerava Korisnika na stranicu gde je potrebno da unese podatke potrebne za korišćenje Usluge, odnosno plaćanje putem platne kartice;

„**Registracija podataka**“ – obrazac koji se nalazi na Internet prodavnici, koji popunjava Korisnik zainteresovan za korišćenje Usluge, a koji se sastoji od obaveznog unosa imena i prezimena, e-mail adrese, lozinke i grada, a koji se čuvaju i obrađuju u skladu sa Zaštitom privatnosti koja se može pronaći na adresi: <https://www.kupoman.rs/zastita-privatnosti/> na internet Prodavnici. Korisnik ove podatke unosi klikom na polje “Registrujte se”, a što je uslov za poručivanje Vaučera/Proizvoda i korišćenje Usluge.

„**Kupoman kredit**“ – pogodnost koju pruža Davalac usluge u vidu posebne vrste kredita koji se može ostvariti za kupovinu Vaučera/Proizvoda, a čiji iznos zavisi od statusa konkretnog Korisnika usluge, sve u skladu sa pravilima korišćenja kredita koji se mogu naći na Internet prodavnici na adresi: <https://www.kupoman.rs/pravila-koriscenja-kredita/>

„**Način plaćanja**“ – izbor plaćanja koje može biti izvršeno putem platnih kartica, postfina, poštanskih uplatnica/e-bankinga/m-bankinga, a koji izbor Korisnik vrši klikom na odgovarajuće polje na Internet prodavnici koje se nalazi na stranici na koju se Korisnik preusmerava nakon odabira opcije “KUPI”;

„**Poruči**“ „**Ponuda**“ – aktivna radnja Korisnika koja se vrši klikom na polje “PORUČI”, a koja se ima smatrati slanjem ponude za kupovinu Vaučera/Proizvoda;

„**Prihvat ponude**“ – obaveštenje od strane Internet prodavnice koje se automatski šalje nakon prijema Ponude na e-mail adresu Korisnika koju je naveo prilikom Registracije podataka, a koja se ima smatrati prihvatom ponude;

„**Ponuda i prihvat ponude**“ – predstavljaju sastavni deo ugovora;

„**Želim da primam najbolje ponude na e-mail (Newsletter)**“ – opcija na Internet prodavnici koja omogućava Korisniku da da Internet prodavnici svoju izričitu saglasnost za obrađivanje i čuvanje ličnih podataka u svrhe slanja obaveštenja o novostima i pogodnostima koje Davalac usluge nudi;

„**Kontakt / Pišite nam**“ – opcija na Internet prodavnici koja omogućava Korisnicima da Davaocu usluge postave pitanja u vezi sa Proizvodima/Vaučerima, odnosno pružanjem Usluge, a na način što mogu poslati pitanje direktno u okviru prozora “Podrške uživo”, ili slanjem imejla/pozivom na broj telefona;

„**Internet platna transakcija**“ – platna transakcija nastala korišćenjem platne kartice posredstvom interneta;

„Platna kartica“ – platne kartice sledećih kartičarskih asocijacija:

MasterCard svih banaka izdavalaca; VISA svih banaka izdavalaca; DinaCard svih banaka izdavalaca; American Express svih banaka izdavalaca;

„Autorizacija“ – postupak provere validnosti i raspoloživosti sredstava na Platnoj kartici Korisnika usluge u trenutku kupovine Usluge;

„Banka“ – „Banca Intesa AD BEOGRAD“;

„Prava intelektualne svojine“ – prava na žigovima, dizajnu, subjektivna autorska prava i prava srodna autorskim koja su regulisana važećim Zakonom o autorskom i srodnim pravima, Zakonom o žigovima i drugim pozitivno pravnim propisima Republike Srbije kojim se direktno ili indirektno regulišu pitanja prava intelektualne svojine;

„Zaštita privatnosti“ – opšti akt Internet prodavnice koji predstavlja sastavni deo ovih Uslova korišćenja, a kojim se Korisnici informišu o tome koji lični podaci se prikupljaju od strane Internet prodavnice, koja je svrha i osnov njihove obrade, dužina čuvanja podataka, pouke o pravima Korisnika, procedure u slučaju incidenata, kao i saglasnost Korisnika da Internet prodavnica u svojstvu rukovaoca može prikupljati, obrađivati i čuvati njegove lične podatke;

1. UVODNE ODREDBE

- 1.1. Kako bi Korisnici mogli da pristupe Internet prodavnici i upoznaju se sa njenim sadržajem i načinom funkcionisanja, poželjno je da pročitaju ove Uslove korišćenja i Zaštitu privatnosti, dok je za korišćenje Usluge, odnosno kupovinu Vaučera/Proizvoda neophodno da prihvate ova dva dokumenta čime potvrđuju da su saglasni sa svim pravilima i uslovima korišćenja Internet prodavnice, koji su regulisani ovim dokumentima.
- 1.2. Internet prodavnica može promeniti Uslove korišćenja kada za to postoji potreba u cilju unapređenja, bržeg i efikasnijeg funkcionisanja Internet prodavnice, kao i u ostalim slučajevima uz isticanje izmena na veb-sajtu Internet prodavnice.
- 1.3. Uslugu Internet prodavnice može da koristi punoletno lice koje ima prebivalište na teritoriji Republike Srbije i koje je sposobno da izvrši slanje Ponude i preuzme obeveze koje iz te radnje nastaju (naročito obaveze vezane za plaćanje Cene za ugovorenu Uslugu).
- 1.4. Prihvatom ovih Uslova korišćenja Korisnici usluge potvrđuju da ispunjavaju uslove iz člana 1.3.

2. PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

- 2.1. Sva prava, uključujući, ali ne ograničavajući se na Prava intelektualne svojine na kompletnom sadržaju postavljenom od strane Internet prodavnice, kao i izgledu i dizajnu koji se prikazuje na Internet prodavnici pripadaju isključivo Internet prodavnici.
- 2.2. Internet prodavnica ima pravo na isključivo ekonomsko iskorišćavanje prava iz stava 2.1. ovih Uslova korišćenja.

3. PLAĆANJE USLUGE

- 3.1. Naknada za korišćenje Usluge naplaćuje se od Korisnika usluge, i to na više načina:
 - plaćanjem platnim karticama;
 - plaćanjem putem postfina;
 - plaćanjem putem poštanskih uplatnica/e-bankinga/m-bankinga.
- 3.2. Nakon odabira opcije "KUPI", Korisniku se pruža mogućnost odabira jednog od Načina plaćanja Usluge iz člana 3.1., i to aktivnom radnjom koja se ogleda u kliku na odgovarajuće polje na Internet prodavnici.
- 3.3. Platne transakcije se mogu vršiti isključivo u dinarima kao zvaničnoj valuti Republike Srbije (RSD).
- 3.4. **Plaćanje preko platne kartice** – sprovodi se uz pomoć „Banca Intesa AD BEOGRAD“ (u daljem tekstu: „**Banka**“) tako što Davalac usluge preusmerava Korisnike usluge na zaštićeni veb-sajt Banke predviđen za unos podataka o platnoj kartici koji su neophodni za izvršenje transakcije.
 - 3.4.1. Davalac usluge koristi tzv. Purchase ili SMS (SingleMessage) tip transakcije – podrazumeva *on-line* naplatu sredstava sa računa kartice Korisnika usluge prilikom naručivanja Usluge, tj. zaduženje računa Korisnika usluge se dešava istovremeno sa autorizacijom.
 - 3.4.2. Davalac usluge nema pristup broju Platne kartice, datumu isticanja, PIN-u, CVV ili CVC2 broju, niti će takve podatke tražiti od Korisnika usluge.

3.4.3. Platne transakcije se mogu vršiti isključivo u dinarima kao zvaničnoj valuti Republike Srbije (RSD).

3.5. Posebna pravila plaćanja platnim karticama u skladu sa uputstvom Banke za rad e-commerce servisa

Kada je plaćanje Platnim karticama iz člana 3.4. u pitanju, Davalac usluge je uspostavio sledeća pravila:

3.5.1. 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.

3.5.2. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica Banke, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama Banke. Niti jednog trenutka podaci o Platnoj kartici nisu dostupni Internet prodavnicima.

3.5.3. U slučaju povraćaja sredstava Korisniku usluge koji je prethodno izvršio plaćanje nekom od Platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Davalac usluga je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Davaoca usluga obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika Platne kartice.

3.5.4. Nakon realizovanog procesa plaćanja, a bez obzira na ishod plaćanja (uspešno ili neuspešno), Davalac usluga Korisniku usluge predočava potvrdu o plaćanju, koja sadrži sledeće elemente:

- podaci o tome da li je račun zadužen uspešno ili neuspešno;
- podaci o Internet prodavnici (naziv, matični broj, PIB, adresa);
- podaci o Korisniku usluge (ime i prezime, adresa i sl.);
- specifikaciju naručenih Vaučera/Proizvoda (pojedinačnu cenu, količinu, ukupnu cenu);
- podaci o transakciji, odnosno datum i vreme transakcije i parametre dodeljene od strane Banke – AUTH_CODE, PAYMENT_ID i TRANSACTION_ID.

3.5.5. Davalac usluga prihvata sve validno prezentovane Platne kartice bez zahtevanja dodatnih informacija koje inače nisu neophodne za realizaciju transakcije, kao i bez obaveštenja sa izjavom da postoji iznos transakcije ispod ili iznad koga prodavac neće prihvatiti inače validnu VISA, EC/MC i Maestro platnu karticu.

3.5.6. Postupak Davaoca usluge iz člana 3.5.5. ne sprečava Davaoca usluge da objavi maksimalni i minimalni iznos transakcije koji primenjuje bez obzira na metod plaćanja, a bez diskriminacije u pogledu favorizovanja određene vrste Platne kartice i Načina plaćanja.

3.5.7. Nakon završenog procesa poručivanja Vaučera/Proizvoda, a neposredno pre iniciranja naplate narudžbine, Davalac usluge je u obavezi:

- da svakoj prihvaćenoj narudžbini dodeli jedinstveni identifikacioni broj (JIB). JIB narudžbine je potrebno da jednoznačno i precizno upari sa parametrima koji će naknadno biti dodeljeni u procesu plaćanja od strane Banke i to: TRANSACTION_ID i AUTH_CODE;
- da Korisniku usluge jasno i nedvosmisleno predoči specifikaciju narudžbine, sa pojedinačnom i ukupnom cenom naručene Usluge;
- da obezbedi eksplicitnu i nedvosmislenu saglasnost Korisnika usluge da je upoznat sa (opštim) uslovima kupovine objavljenim na e-commerce prodajnom mestu, koja saglasnost se realizuje u vidu *check box-a*.

3.6. Dostavnica o isporučenim uslugama

3.6.1. Davalac usluge je u obavezi da obezbedi jasan i pouzdan dokaz da je Usluga omogućena Korisniku usluge, odnosno osobi ovlašćenoj od Korisnika usluge, pa će u skladu sa tim Davalac usluge obezbediti postojanje jasnog dokaza kojim se potvrđuje da je poručena Usluga i pružena Korisniku usluge, sa dostupnom oznakom o datumu i vremenu isporuke.

3.6.2. Dokaz iz člana 3.6.1. se može sastojati od potvrde o preuzetoj pošiljci od strane Korisnika usluge.

3.6.3. Davalac usluge je u obavezi da u periodu od 3 (tri) godine od momenta nastanka transakcije, na bezbedan i siguran način arhivira sve dokaze iz člana 3.6.1, kao i da ih dostavi Banci u slučaju reklamacije transakcije, a na zahtev Banke.

4. PRAVILA PONAŠANJA KORISNIKA

4.1. Prihvatanjem ovih Uslova korišćenja, Korisnici se obavezuju da sve aktivnosti na Internet prodavnici preduzimaju u skladu sa važećim propisima Republike

Srbije, dobrim poslovnim običajima, pravilima morala, poslovnom etikom i načelom savesnosti i poštenja.

4.2. Prihvatanjem ovih Uslova korišćenja, Korisnici se naročito obavezuju da:

- će izvršavati svoje obaveze predviđene ovim Uslovima korišćenja;
- neće zloupotrebiti sadržaj na Internet prodavnici;
- neće davati lažne podatke o svom identitetu niti činiti delo krađe tuđeg identiteta;
- će pružati samo tačne i istinite informacije;
- neće otkrivati informacije ili dokumenta do kojih dođu na bilo koji način, osim ukoliko je to u skladu sa relevantnim važećim zakonom, ili ako je ovlašćenje za takvo otkrivanje dato od strane Internet prodavnice;
- neće koristiti robote, pauke i druga autorizovana sredstva za pristup Internet prodavnici;
- neće preuzeti bilo koju radnju koja jeste, ili bi mogla da bude veliko opterećenje za funkcionisanje Internet prodavnice;
- neće kopirati, menjati ili javno prikazivati bilo koji sadržaj koji se nalazi na Internet prodavnici, bez prethodnog izričitog pismenog odobrenja Internet prodavnice;
- neće ometati ili pokušati da ometaju pravilan rad Internet prodavnice ili bilo koje druge aktivnosti koja se sprovodi na ili sa Internet prodavnice.

5. FUNKCIONISANJE INTERNET PRODAVNICE I PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA

- 5.1. Da bi Korisnik usluge stekao to svojstvo i pravo na korišćenje Usluge, odnosno slanje Ponude Davaocu Usluge, neophodno je da neposredno pre odabira opcije "PORUČI" Pristane na opšte uslove poslovanja, te na taj način prihvati ove Uslove korišćenja i Zaštitu privatnosti.
- 5.2. Svaki Korisnik može slobodno da pregleda Vaučere/Proizvode na Internet prodavnici, kao i sadržaj Internet prodavnice, bez nastanka obaveze iz člana 5.3.
- 5.3. Tek nakon slanja Ponude od strane Korisnika usluge, a nakon realizacije svih koraka koji prethode Ponudi i nakon Prihvata ponude od strane Davaoca usluge, Posetilac veb-sajta postaje Korisnik usluge i stupa u ugovorni odnos sa Internet prodavnicom koji se tiče njegove obaveze da plati Cenu, dok za Internet prodavnicu nastaje obaveza da isporuči odabrane Vaučere/Proizvode.

- 5.4. Prihvatom ponude od strane Davaoca usluge se smatra trenutak dospeća elektronske poruke na elektronsku adresu koju je Korisnik usluge naveo prilikom Registracije podataka, a u okviru koje je dostavljeno obaveštenje o rezervaciji Vaučera/Proizvoda, odnosno poslato obaveštenje da će Proizvod biti dostavljen na adresu Korisnika. Takva elektronska poruka se smatra prihvatom Ponude Korisnika usluge od strane Davaoca usluge, nakon čega nastaje obaveza Korisnika usluge da plati rezervisani Vaučer/Proizvod, a Davalac usluge da isti isporuči nakon izvršenog plaćanja.
- 5.5. Korisnik se može detaljnije upoznati sa karakteristikama-bližim informacijama i napomenama u vezi sa Vaučerom/Proizvodom u okviru stranice Internet prodavnice na kojoj se nalazi konkretan Vaučer/Proizvod, ali Internet prodavnica ni na koji način neće biti odgovorna za bilo kakvu štetu ili troškove koje Korisnik može imati korišćenjem Vaučera/Proizvoda koji nije u skladu sa instrukcijama i napomenama.
- 5.6. Korisnik usluge plaća Cenu za poručene Vaučere/Proizvode nakon što odabere Način plaćanja, u skladu sa članom 3.1. ovih Uslova korišćenja, s tim što je Davalac oslobođen odgovornosti za štetu prouzrokovanu Korisniku usluge u vezi sa odabranim Načinom plaćanja, a za koju nije odgovoran u skladu sa zakonom.
- 5.7. Internet prodavnica svoju obavezu isporuke Proizvoda koje dostavlja na adresu Korisnika usluge koji je odabrao takav način dostave, vrši posredstvom kurirske službe: „Јавно предузеће Пошта Србије Београд (Палилула)“, iz Beograda, ul. Takovska 2, MB: 07461429, i to uslugom Post Express.
- 5.8. Kod kupovine Proizvoda Davalac usluge garantuje isporuku Proizvoda na teritoriji Republike Srbije u roku od 5 (pet) radnih dana od trenutka rezervacije Proizvoda.
- 5.9. Cena isporuke Proizvoda koju plaća Korisnik usluge određena je cenovnikom kurirske službe iz člana 5.7.
- 5.10. Korisnik usluge je dužan da isporučene Proizvode pregleda i da na njih stavi primedbe koje se tiču eventualne nesaobraznosti ili oštećenja, odnosno druge primedbe koje se tiču isporuke, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 2 (dva) dana od isporuke, bilo kuriru kurirske službe iz člana 5.7, bilo samoj Internet prodavnici putem e-mail adrese: info@kupoman.rs.

- 5.11. Na sva pitanja koja se tiču isporuke, a koja nisu regulisana ovim Uslovima korišćenja, primenjivaće se važeći propisi Republike Srbije koji regulišu trgovinu, kao i pravila kurirske službe iz člana 5.7.
- 5.12. Internet prodavnica sadrži opciju obaveštavanja o novostima i pogodnostima Davaoca usluge u vidu newsletter-a, a Korisnik je u mogućnosti da se prijavi na newsletter tako što će uneti svoju e-mail adresu i kliknuti na polje „Želim da primam najbolje ponude na e-mail (Newsletter)“, koje označava njegov pristanak, te na taj način postati Primalac obaveštenja. Mogućnost prijave na “Newsletter” postoji i u okviru obrasca koji se popunjava za Registraciju podataka.
- 5.13. U svakom trenutku Primalac obaveštenja može odustati od datog pristanka, i to klikom na link koji će biti dostupan u e-mailu kojim se dostavlja “Newsletter”. Nezavisno od mogućnosti odjavljivanja putem linka dostavljenog u e-mailu, Primalac obaveštenja se može obratiti Davaocu usluge preko kontakt podataka koji će biti dostupni klikom na polje “Kontakt”, te na taj način odustati od datog pristanka za obaveštavanje o novostima i pogodnostima Davaoca usluge.
- 5.14. Korisnik može Davaocu usluge postavljati pitanja u vezi sa Vaučerima/Proizvodima, odnosno pružanjem Usluge direktnim slanjem u okviru prozora “Podrška uživo” ili kontaktiranjem Davaoca usluge putem imejla/telefona koje podatke može naći klikom na polje “Kontakt”.
- 5.15. Korisnici usluga koji ostvare poseban status koji može biti “Bronze”, “Silver” i “Gold” ostvaruju posebnu pogodnost za kupovinu Vaučera/Proizvoda korišćenjem Kupoman kredita, a čija se pravila mogu naći na adresi: <https://www.kupoman.rs/pravila-koriscenja-kredita/>.

Posebna pravila u vezi sa Vaučerom

- 5.16. Kupljeni Vaučer se može zameniti za usluge koje nudi Partner putem Internet prodavnice. Partner preuzima punu odgovornost za preuzimanje Vaučera.
- 5.17. Vaučer glasi na ime i prezime Korisnika usluge. Korisnik Usluge može pokloniti Vaučer tako što će prilikom kupovine navesti ime i prezime osobe kojoj želi da pokloni Vaučer.
- 5.18. Vaučer ima svoj rok važenja i važi do datuma označenog na istom. Ukoliko Korisnik usluge, ili lice na koje Vaučer glasi (dalje: “**Korisnik vaučera**”), ne

iskoristi Vaučer za uslugu Partnera u datom vremenskom periodu, ni Davalac usluge, ni Partner nisu dužni da Korisniku vaučera vrata novac, osim u slučaju ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora u skladu sa Pravilnikom o korišćenju prava na odustanak od ugovora i rešavanju reklamacija.

5.19. Zabranjena je trgovina, kopiranje ili falsifikovanje Vaučera.

5.20. **Pravo na reklamaciju i pravo na odustanak od ugovora**

5.20.1. Ukoliko Korisnik usluge ima primedbe na Uslugu ili na plaćanje Usluge, ima pravo da uloži reklamaciju Davaocu usluge, u roku od 15 dana od dana pružanja Usluge, a preko e-mail adrese: info@kupoman.rs, sve u skladu sa Pravilnikom o korišćenju prava na odustanak od ugovora i rešavanju reklamacija (u daljem tekstu: „**Pravilnik**“), a koji se može naći na internet stranici: <https://www.kupoman.rs/files/kupoman-pravilnik-o-reklamacijama.pdf>

5.20.2. Korisnik usluge ima pravo na odustanak od ugovora bez navođenja razloga, u roku od 14 dana od dana kada je preuzeo Proizvod/Vaučer, osim u slučajevima koji su navedeni u Pravilniku i Zakonu o zaštiti potrošača.

5.20.3. Na sva pitanja koja se tiču reklamacija potrošača, kao i odustanka od ugovora, primenjivaće se odredbe navedenog Pravilnika, Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obligacionim odnosima Republike Srbije.

5.21. **Povraćaj novca**

5.21.1. U slučaju vraćanja Proizvoda/Vaučera i povraćaja sredstava Korisniku usluge koji je prethodno izvršio plaćanje nekom od Platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Davalac usluga je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Davaoca usluga obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika Platne kartice.

5.21.2. Na sva pitanja koja se tiču povraćaja novca, a nisu regulisana ovim Uslovima korišćenja, primenjivaće se odredbe Pravilnika i važećih zakonskih i podzakonskih akata Republike Srbije.

5.22. **Dostava Uslova korišćenja i prapratne dokumentacije**

5.22.1. Prilikom Prihvata ponude, Korisniku usluge će biti dostavljena isprava o ugovoru o prodaji na daljinu, kao i obrazac o odustanku od ugovora i reklamacioni zahtev.

5.22.2. Ovi Uslovi korišćenja, koji se nalaze na Internet prodavnici i koje je Korisnik usluge prihvatio neposredno pre slanja Ponude, će biti sastavni deo elektronske poruke iz člana 5.4. kojom Internet prodavnica Prihvata ponudu Korisnika usluge, a usled čega se Korisnik usluge obaveštava da je naručivanje konkretnog Proizvoda uspešno realizovano.

6. ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI I PRAVA INTERNET PRODAVNICICE

6.1. Internet prodavnica ima diskreciono pravo da onemogući Korisniku pristup Internet prodavnici, kao i korišćenje Usluge u sledećim slučajevima:

- ako posumnja da Korisnik preduzima prevarnu radnju;
- ako Korisnik ne izvršava svoje obaveze u skladu sa ovim Uslovima korišćenja;
- ako Korisnik usluge ne ispuni svoju obavezu koja nastane korišćenjem Usluge;
- ako Internet prodavnica utvrdi da se Korisnik ponašanjem protivnim Uslovima korišćenja nanosi štetu Internet prodavnici;
- iz drugih razloga za koje Internet prodavnica utvrdi da su opravdani ili celishodni.

6.2. Ukoliko Korisnik kršenjem neke odredbe ovih Uslova korišćenja prouzrokuje bilo koji vid štete, gubitaka ili troškova Internet prodavnici, Internet prodavnica ima pravo da zahteva od Korisnika nadoknadu štete, gubitaka i/ili troškova.

6.3. U slučaju bilo kakvog spora, Internet prodavnica ima pravo da na zahtev suda ili drugog nadležnog organa, dostavi svu dokumentaciju koju je Korisnik dostavio Internet prodavnici i/ili informacije koje se odnose na Korisnika.

7. REŠAVANJE SPORA SA INTERNET PRODAVNICOM

7.1. Na sve sporove i pravna pitanja koja proisteknu iz odnosa Korisnika sa Internet prodavnicom, ugovara se primena procesnog i materijalnog prava Republike Srbije, kao i forum suda iste zemlje.

7.2. Korisnici i Internet prodavnica su saglasni da će sve eventualne nesporazume rešavati mirnim putem, a ukoliko u tome ne uspeju, saglasni su da će za sprove biti nadležan stvarno nadležan sud u Beogradu.

7.3. Svi zahtevi/tužbe koje Korisnici podnesu protiv Internet prodavnice, odnosno sporovi koje Korisnici pokrenu protiv Internet prodavnice, moraju biti rešeni u skladu sa uslovima i pravilima koji su predviđeni ovim Uslovima korišćenja, Zakonom o obligacionim odnosima Republike Srbije, kao i drugim važećim propisima Republike Srbije koji regulišu materiju ovih Uslova korišćenja.

7.4. **Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova**

7.4.1. Potrošački spor može se rešiti postupkom vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Kao trgovac smo dužni da vas obavestimo da smo po zakonu obavezni da učestvujemo u ovom postupku. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Dostupna je na adresi <https://vansudsko.must.gov.rs/adrbodies>

7.4.2. Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

7.4.3. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se, pored ostalog:

- u potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

7.4.4. Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Rad tela za

vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.”

8. PRIVATNOST I POVERLJIVOST PODATAKA

- 8.1. Internet prodavnica se obavezuje da čuva privatnost, te prikuplja i koristi samo neophodne, osnovne podatke o Korisnicima i podatke neophodne za svoje poslovanje i informisanje Korisnika u skladu sa Zaštitom privatnosti, dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci koje Internet prodavnica prikuplja se strogo čuvaju i dostupni su samo licima kojima su ti podaci nužni za obavljanje poslova Internet prodavnice.
- 8.2. Stupanje u pravni odnos sa Internet prodavnicom uslovljeno je prihvatom Zaštite privatnosti, koja je sastavni deo ovih Uslova korišćenja i nalazi se u njihovom prilogu, te usluge Internet prodavnice ne mogu da bude korišćene od strane Korisnika koji se protive da njihovi podaci budu korišćeni na način predviđen u Politici privatnosti.
- 8.3. Svi podaci o Korisnicima se strogo čuvaju i dostupni su samo Administratorima Internet prodavnice kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla i izvršenje ugovorne obaveze Internet prodavnice, a Internet prodavnica je odgovorna za poštovanje načela zaštite privatnosti Korisnika u skladu i na način predviđen Zaštitom privatnosti.
- 8.4. Kada je u pitanju korišćenje kontakata Korisnika u svrhe marketinga, ono se vrši na osnovu njihove izričite saglasnosti, a Korisnici imaju mogućnosti neprihvatanja takvog korišćenja, sve u skladu sa Zaštitom privatnosti.
- 8.5. Davalac usluge će vršiti promociju Proizvoda/Vaučera Korisnicima koristeći lične podatke dobijene kroz Registraciju podataka, samo u slučaju da Korisnik odabere opciju „Želim da primam informacije o novostima i pogodnostima“, a koja se nalazi na Internet prodavnici, odnosno u okviru obrasca za Registraciju podataka, čijim odabirom lice postaje Primalac obaveštenja.
- 8.6. Lični i adresni podaci Korisnika koji se predočavaju Davaocu usluge prilikom procesa kupovine smatraju se poslovnom tajnom, a Davaocu usluge je zabranjeno prodavanje, naručivanje, obezbeđivanje ili razmena Korisnikovog imena ili informacija o tekućem računu u bilo kojoj formi trećoj strani, osim ako je treća strana Banka ili nadležni državni organ.

- 8.7. Internet prodavnica se obavezuje da od Korisnika neće zahtevati i arhivirati u bilo kojoj formi, bilo elektronskoj ili materijalnoj, podatke vezane za platnu karticu kojom se transakcija realizuje a posebno broj kartice, datum isticanja, CVC2 i CVV broj, itd.
- 8.8. Davalac usluge štiti bezbednost ličnih i poverljivih podataka na način opisan u članu 10.

9. BRISANJE LIČNIH PODATAKA

- 9.1. Svi lični podaci Korisnika usluge za koje ne postoji zakonska obaveza obrade brišu se nakon ispunjenja svrhe u koju su obrađivani.
- 9.2. Izuzetno od člana 9.1, Internet prodavnica zbog postojanja legitimnog interesa neće pristupiti brisanju informacija/podataka koji se odnose na konkretnog Korisnika usluge, a koji nije izvršio svoje ugovorne obaveze prema Internet prodavnici u vezi sa Uslugom, ili ukoliko Internet prodavnica prema važećim propisima ima pravo/obavezu da određene podatke o Korisniku usluge čuva.
- 9.3. Izuzetno od člana 9.1, Internet prodavnica neće pristupiti brisanju informacija/podataka o Primaocu obaveštenja.
- 9.4. Internet prodavnica ima diskreciono pravo da zabrani pristup Internet prodavnici Korisniku, u slučajevima navedenim u članu 6. ovih Uslova korišćenja, kao i Korisniku usluge ukoliko je prema njemu izvršila sve ugovorne obaveze koje se tiču konkretne Usluge.

10. BEZBEDNOST

- 10.1. Korisnici su odgovorni za održavanje bezbednosti adrese svoje e-pošte, kao i uređaja sa kog pristupaju Internet prodavnici i u potpunosti su odgovorni za sve aktivnosti koje se preduzimaju na Internet prodavnici sa njihovog uređaja, kao i za bilo koje druge radnje koje su preduzete u vezi sa tim uređajima/e-mail adresama.
- 10.2. Korisnici su dužni da obaveste Administratora Internet prodavnice čim saznaju za neovlašćenu upotrebu/pristup Internet prodavnici sa njihovog uređaja/preko njihove e-mail adrese ili ukoliko posumnjaju da takva upotreba/pristup postoji, i/ili bilo koje drugo narušavanje bezbednosti njihovog uređaja sa kog im je omogućen pristup Internet prodavnici/bezbednosti e-mail adrese/bezbednosti same Internet prodavnice.

- 10.3. Korisnici su obavezni da učine sve što je u njihovoj moći kako bi onemogućili neovlašćeni pristup Internet prodavnici sa njihovog uređaja i/ili drugi vid narušavanje bezbednosti.
- 10.4. Internet prodavnica neće biti odgovorna za bilo kakav gubitak i/ili štetu nastalu zbog neovlašćenog pristupa Internet prodavnici, usled propuštanja Korisnika da obezbedi svoj uređaj sa koga mu je omogućen pristup Internet prodavnici/svoju e-mail adresu, kao i usled bilo kojeg drugog propusta Korisnika.
- 10.5. 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 Banke, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama Banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni Internet prodavnici.

11. KONTAKT PODACI INTERNET PRODAVNICE

- 11.1. Korisnici se mogu za sve informacije obratiti Administratoru Internet prodavnice koji pruža usluge tehničke podrške putem:
- e-mail adrese: info@kupoman.rs;
 - Telefona: 011/618-2345; 060/6999-404.

12. ZAVRŠNE ODREDBE I IZJAVA O PRIHVATANJU

- 12.1. Korisnici usluge izjavljuju da su pročitali, razumeli i prihvatili Uslove korišćenja, kao i da u pravni/ugovorni odnos sa Internet prodavnicom stupaju dobrovoljno.
- 12.2. Korisnici izjavljuju da su pročitali, razumeli i prihvatili Zaštitu privatnosti koja kao opšti akt Internet prodavnice i kao prilog Uslova korišćenja, čini njihov sastavni deo i direktno se primenjuje na pitanja zaštite podataka o ličnosti Korisnika, njihovo prikupljanje, obradu, skladištenje i promet.
- 12.3. Korisnici izjavljuju da su pročitali, razumeli i prihvatili Pravilnik iz člana 5.20.1, koji kao opšti akt Internet prodavnice i kao prilog Uslova korišćenja, čini njihov sastavni deo i direktno se primenjuje na pravila o reklamacijama, kao i o odustanku od ugovora.

13. KODEKS POSLOVNE ETIKE

13.1. Kupoman d.o.o. postupa u skladu sa Kodeksom poslovne etike koji je dostupan na linku [Kodeks poslovne etike - latinica](#) i [Kodeks poslovne etike – ćirilica](#)