

Opšti uslovi poslovanja.

Print & design studio Stella d.o.o. (u daljnjem tekstu PADSS)

Opšti uslovi poslovanja.

Print & design studio Stella d.o.o. (u daljnjem tekstu PADSS)

Član 1.

Predmet Opštih uslova poslovanja

1.1. Ovim opštim uslovima poslovanja (u daljnjem tekstu: opšti uslovi) uređuju se odnosi između preduzeća Print & design studio Stella d.o.o. iz Novog Sada, Gavrića Principa 11, PIB: 105909589 (kao i svih njegovih poslovnica, u daljnjem tekstu: PADSS) kao dobavljača robe i pružaoca usluga u skladu sa važećim propisima u Republici Srbiji s jedne strane, i korisnika usluga, kupaca i naručioca roba i usluga (u daljnjem tekstu: klijent) s druge strane. Na odnose između PADSS i Klijenta koji nisu posebno uređeni ovim opštim uslovima biće u primeni pozitivni propisi u skladu sa zakonima Republike Srbije koji budu na snazi na dan zaprimanja narudžbe ili započinjanja posla, odnosno nakon toga dana.

Član 2.

Usluge koje pruža PADSS i nivo kvaliteta Usluga

2.1. PADSS pruža usluge iz svog polja poslovanja u skladu sa pozitivnim zakonskim odredbama. Osnovne usluge koje PADSS nudi svojim klijentima su: uvoz, izrada, veleprodaja i maloprodaja promotivnih proizvoda, štampa te grafički dizajn.

2.2. PADSS pruža Usluge iz svog polja poslovanja u skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima te ugovorenim obavezama. PADSS se obavezuje da će na upit kupca, a prema svojim spoznajama, za sve proizvode koje proizvodi, proizvode koje dobavlja za kupca, kao i za svaku uslugu koju pruža dati detaljne i tačne informacije na tačan i nezavaravajući način, razumljiv prosečnom korisniku kao i uslove pod kojima iste nudi.

2.3. PADSS se obavezuje da će usluge iz svoga polja poslovanja obavljati sa najvećom pažnjom i u maniru dobrog preduzetnika, vodeći ponajpre računa o sigurnosti osoblja, zadovoljstvu klijenata i održanju visokog standarda poslovanja.

2.4. Svi klijenti imaju pravo na jednak tretman, najbolji mogući kvalitet izrade te se svi klijenti tretiraju jednako bez obzira na obim i vrstu posla.

Član 3.

Uslovi za korišćenje usluga PADSS

3.1. Korisnici Usluga PADSS-a mogu biti fizičke i pravne osobe.

3.2. Klijent će u trenutku narudžbe ili ugovaranja posla dati na uvid PADSS-u ili ovlaštenoj osobi svoje podatke potrebne za sklapanje ugovora.

3.3. Klijent je saglasan da PADSS sprovede proveru klijentovih ličnih podataka, identiteta, statusa i platežne sposobnosti kod nadležnih institucija koje imaju pristup takvim podacima, a za koje imaju izričitu saglasnost klijenta.

3.4. Svojom narudžbom, usmenom ili pismenom, klijent (pravna ili fizička osoba) daje svoje izričito odobrenje PADSS da može koristiti, upisivati i obrađivati lične podatke, uključujući PIB za potrebe vlastitih evidencija. Klijent nadalje daje svoje odobrenje da PADSS, u skladu sa zakonom o zaštiti ličnih podataka, lične podatke klijenta prosledi finansijskim institucijama, bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja, društvima registrovanim za delatnost provere kreditne sposobnosti, operaterima javnih komunikacijskih usluga, pravnim ili fizičkim licima koja obavljaju delatnost davanja obaveštenja (informacija) i delatnosti izdavanja javnih imenika klijenta, operatorima usluga s dodatkom vrednosti a u svrhu ispunjenja zakonskih obveza, provere platežne sposobnosti,

smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa klijenta i PADSS-a, te umanjena budućeg duga.

3.5. Svojom narudžbom klijent se obavezuje da će poštovati prava intelektualnog vlasništva. Ne odgovaramo i ne proveravamo čije vlasništvo su dostavljene grafičke pripreme i dizajni koje iz usluge štampamo i izrađujemo za klijenta. Za intelektualno vlasništvo nad dostavljenim rešenjima odgovoran je isključivo klijent.

3.6. Ponuda klijentu i interni proizvodni dokumenti sadrže : podatke o klijentu (fizička ili pravna osoba koja je potpisala ugovor i platežno je odgovorna za korištene usluge), podatke o objektu (ima) na koje se ugovor odnosi, rokove plaćanja i druge relevantne podatke vezane za konkretnu narudžbu klijenta.

3.7. PADSS se obavezuje za svaki proizvodi na koji se radi štampa izraditi digitalni prikaz u PDF-u (ukoliko isti klijent nije sam napravio). Digitalni prikaz definiše poziciju otiska, vizualno oblikovanje motiva i pregled boja. Klijent se čitajući ove opšte uslove upozna s tim da se nijanse boja u zavisnosti od podloge otiska mogu razlikovati od zadatih, definiše ih u nekom od standarda, na primer Pantone skali boja. Takođe, digitalni prikaz, obzirom da je predviđen za gledanje i proveru na ekranu monitora, ne sadrži ispravan prikaz boja i služi samo za orijentaciju naručitelju. Ukoliko kupac želi videti originalne nijanse boja na proizvodu, prema njegovoj posebnoj narudžbi biti će napravljen uzorak proizvoda i/ili otiska, a sve troškove izrade uzorka proizvoda snosi naručilac. Postojanost boje na podlozi zavisi od vrste otiska, podloge i vrste boje koja se koristi. PADSS se odriče bilo kakve odgovornosti vezano za postojanost boja na štampanoj podlozi. Klijenti koji žele proveriti postojanost boje na odštampanoj podlozi, mogu naručiti probni odštampani uzorak, proveriti postojanost boje (trenjem, pranjem, korišćenjem, veštačenjem i slično) i nakon toga potvrditi izradu celokupne količine.

Član 4.

Obveza Klijenta o obaveštavanju o promeni podataka iz narudžbe

4.1. Ukoliko su se promenili podaci preduzeća naručitelja prije kompletno završenog posla, klijent je obavezan obavestiti PADSS u pisanom obliku o tome, a svakako pre izdavanja računa za isporučene proizvode i obavljene usluge.

4.2. Ako klijent ne izvesti PADSS o promeni ličnih ili identifikacionih podataka u roku koji je predviđen stavkom 1. ovoga člana, te ako zbog takvog propusta PADSS-ova obaveštenja ili druga prepiska ne može biti dostavljena klijentu, smatraće se da je dostava valjano izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će PADSS upućivati na poslednju javljenu adresu klijenta.

Član 5.

Zaprimanje narudžbe i ugovaranje posla

5.1. Ugovaranje posla i narudžba klijenta

5.1.1. PADSS će narudžbu smatrati valjanom (potpunom) ukoliko je ista napravljena u pisanom obliku te poslata poštom, telefaxom ili putem E-maila. Kod usmenih narudžbi klijentu će biti poslat E-mail sa potvrdom narudžbe ili prikazom štampe u digitalnom obliku na koji klijent mora odgovoriti pozitivno kako bi potvrdio svoju narudžbu.

5.1.2. Prava i obveze iz odnosa između PADSS-a i Klijenta započinju u trenutku narudžbe klijenta i njegovom potvrdom prihvatanja ponude/predračuna PADSS. PADSS je obavezan Klijentu prilikom sklapanja ugovora omogućiti uvid u opšte uslove, a potvrdom narudžbe i/ili probnog otiska u digitalnom obliku, Klijent potvrđuje da se izričito slaže sa opštim uslovima.

5.1.3. U slučaju da Klijent odustane od narudžbe za koju su napravljeni već određeni radovi ili su isključivo za potrebe toga klijenta naručeni proizvodi, klijent je dužan nadoknaditi nastalu štetu, a proizvode platiti u punoj ugovorenoj vrednosti.

5.1.4. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu PADSS je obavezan poslati Klijentu pisanu ponudu, a klijent se pisanim putem izjasniti o prihvatanju iste.

5.1.5. Za obavljene poslove PADSS je dužan klijentu ispostaviti račun. Klijentima može biti ponuđena

moгуćnost dobijanja računa i u elektronićkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim računom).

5.2. Odbijanje sklapanja ugovora

5.2.1. PADSS ima pravo da ne prihvati narudžbu klijenta u sledećim slućajevima:

- a) kada se radi o narudžbi fizićke osobe, a za proizvode i usluge namenjene pravnim osobama;
- b) ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizićke osobe Klijenta, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe klijenta, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlašćenju ili pravu na zastupanje, nisu taćni ili istiniti;
- c) ako je protiv Klijenta pokrenut postupak stećaja, likvidacije ili blokade ili ako klijent postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen odnosno ako postoji bilo kakvo dospelu, a nepodmireno potraživanje PADSS-a po bilo kojoj osnovi prema klijentu ili ako po razumnoj oceni PADSS-a klijent ima bilo kakve druge poteškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirivanja obveza poveriocima, osim ukoliko klijent pruži PADSS-u odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga ukljućujući ali ne ogranićavajući se na: unapred dovoljan iznos za pokriće računa za min. 80% vrednosti posla ili usluge koja se ugovara, valjana bankarska garancija, prihvatanje ogranićenja korišćenja usluge određenog od strane PADSS-a, ukoliko je moguće;
- d) ako postoji osnovana sumnja da je klijent zloupotrebljavao, zloupotrebljava ili ima nameru zloupotrebljavati usluge koje pruža PADSS ili ako omogućava zloupotrebu ovih usluga od strane trećih lica;
- e) ako klijent nije uredno potvrdio svoju narudžbu ili ako je dao neupotrebljive podatke;
- f) ako klijent, prema razumnoj proceni PADSS-a, nije u mogućnosti ispunjavati obaveze prema PADSS-u u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini posao i/ili uslugu za koji je zainteresovan, odnosno drugu odgovarajuću tražnju za pojedinu PADSS-ovu uslugu, posebno ako klijent neće biti u mogućnosti ili nema nameru podmiriti svoja buduća ili već dospelu dugovanja za obavljene usluge, niti je na zahtev PADSS-a dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja navedeno u taćki c) ovog člana .

5.3. Neizvršenje usluga

5.3.1. U slućaju da je uplaćen avans a narudžba nije realizovana iz nekog od razloga iz taćke 5.2.1. a-f Klijent ima pravo u roku od 8 dana da pismeno zatraži povrat avansa uz uslov da podmiri sve eventualne troškove nastale ovakvom narudžbom.

Ćlan 6.

Isporuka narućenih proizvoda i usluga klijentu

6.1. Ukoliko nije drugaćije dogovoreno, kupac sam podiže narućen proizvod na lokaciji ili u poslovnici gde i u kojoj je proizvod i narućio.

6.2. Isporuka proizvoda ili usluge uslediće u okviru roka ugovorenog sa klijentom.

6.2.1. Rokovi isporuke navedeni u našim ponudama i komunikaciji, ako to drugaćije nije navedeno, odnose se na dan kada će roba/usluga biti spremna za isporuku (u našoj poslovnici/skladištu). Kupac i/ili dostavne slućbe mogu sat vremena prije kraja radnog vremena ili sledećeg dana ujutro preuzeti gotovu robu.

6.2.2. Za robu poslatu putem kurirskih slućbi ne preuzimamo odgovornost za rokove dostave. Odgovornost kod kašnjenja kurirske slućbe u dolasku po robu ili prilikom isporuke robe leži na samoj kurirskoj slućbi i bilo kakva odštetu je moguća samo ukoliko ista bude odobrena od same kurirske slućbe.

6.3. PADSS je dužan da u duhu pozitivnih poslovnih odnosa ispuni ugovorene rokove isporuke, ali ovim nije iskljućeno pomeranja rokova isporuke u slućaju više sile (neuobićajeno duge carinske kontrole, prekid napajanja elektrićnom energijom u toku proizvodnje, nenajavljeni inspekcijski pregledi, promena stanja skladišta od strane dobavljaća u vremenu između slanja ponude i konaćne narudžbe i slićno). Ne preuzimamo odgovornost za kašnjenje sa rokom isporuke u ovakvim i slićnim slućajevima i iskljućujemo mogućnost povrata robe u takvim slućajevima.

6.4. Kupac nema pravo na naknadu bilo kakve štete s osnova produženja rokova isporuke osim ako to od obe strane drugačije nije ugovoreno i potvrđeno.

6.5. PADSS je ovlašten da izvrši delimičnu isporuku proizvoda odnosno usluge osim u slučaju da je posebnim pisanim sporazumom između kupca i prodavca isključena delimična isporuka proizvoda odnosno usluge.

6.6. Povrat i/ili zamena robe mogući su u roku od 15 dana od dana preuzimanja robe. Ukoliko se roba ciljano naručuje za kupca od naših dobavljača povrat robe moguće je samo ukoliko dobavljač odobrava povrat robe. U takvim slučajevima kupac snosi sve troškove povrata robe i izričito je isključeno pravo kupca za vraćanje ili zamenu za njega naručenih i/ili odštampanih proizvoda.

6.7. Troškove dostave proizvoda odnosno usluga snosi kupac. PADSS neće snositi odgovornost ukoliko isporuka nije mogla biti izvršena kupcu zbog neistinitih podataka dostavljenih od strane kupca. Rizik slučajne propasti stvari snosi PADSS do trenutka preuzimanja proizvoda od strane kupca, a od preuzimanja

proizvoda od strane kupca rizik slučajne propasti proizvoda prelazi na kupca.

6.8. U slučaju da se isporuka proizvoda ili izvršene usluge nije mogla izvršiti zbog razloga na strani kupca odnosno u slučaju da kupac u ugovorenom roku ne izvrši neposredno preuzimanje proizvoda odnosno izvršene usluge, a izvršio je celokupno plaćanje za proizvode odnosno izvršene usluge kupac će snositi troškove skladištenja proizvoda odnosno kasnije isporuke usluge, a koje troškove je kupac obvezan podmiriti pre preuzimanja proizvoda odnosno pre preuzimanja izvršene usluge.

6.9. PADSS isporučuje proizvode i/ili usluge klijentu nakon završenih radova prema narudžbi klijenta ili ponudi prihvaćenoj od strane klijenta. Svi proizvodi i usluge vlasništvo su PADSS-a sve dok nisu podmirena sva potraživanja prema dospelim a neplaćenim računima koje je PADSS izdao klijentu. Programska rešenja (software) koji je PADSS ugradio u sisteme su intelektualno vlasništvo PADSS-a bez obzira na stvarnog vlasnika opreme. PADSS daje pravo besplatnog korišćenja svoga intelektualnog vlasništva klijentu kod kojeg je pojedino rešenje primenjeno za vreme životnog veka opreme uz uslov ne uplitanja trećih lica i neprenošenja prava korišćenja na osobe koje nisu vlasnici predmetnog rešenja.

6.10. Klijent je obvezan robu i usluge koju je naručio primiti na korišćenje te je koristiti u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i opšte prihvaćenim društvenim i moralnim normama.

6.11. PADSS ne snosi nikakvu odgovornost za eventualne štete nastale klijentu i/ili trećim licima radi nestručnog ili nezakonitog korišćenja isporučenih proizvoda, usluga i/ili programskih rešenja.

Član 7.

Cenovni sistem i uslovi plaćanja

7.1. Cenovni sistem

7.1.1. Cenovni sistem usluga, kao i sve druge naknade na koje PADSS ima pravo na osnovu ovih opštih uslova, utvrđene su PADSS-ovim cenovnikom koji je na snazi u vreme izvođenja radova i/ili usluga ili u vreme sklapanja ugovora (u daljem tekstu: cenovnik). PADSS je ovlašćen da menja cenovnik te se obavezuje da ga objavi i učini dostupnim na uobičajen i pristupačan način. Cenovnik će biti dostupan svakom klijentu kao i sve informacije o dodatnim uslugama koje PADSS nudi, kao i cene tih usluga.

7.1.2 Cene koje se dostavljaju kupcima ili zainteresovanim stranama odnosno koje su putem cenovnika, web stranica ili na drugi način najavljene ili objavljene nisu obavezujuće i PADSS ih može promeniti bez prethodne najave. Cena navedena u ponudi koja sadrži sve bitne zakonske elemente ponude je obavezujuća 3 dana od dana izdavanja ponude dok za dobavlјivost robe prema ponudi nema garancije ukoliko to nije posebno ugovoreno. Cene vrede FCO Novi Sad, i na iste nije obračunat porez na dodatu vrednost.

7.1.3 Ukoliko cene u ponudi obuhvataju popuste na kupovinu veće količine istog proizvoda odnosno usluge, takve cene vrede isključivo za u ponudi navedene proizvode odnosno usluge na koje se odnose i za ukupno navedenu količinu, a za svaku izmenu potrebna je nova ponuda PADSS-a.

7.2. Uslovi plaćanja usluga

7.2.1. PADSS ispostavlja Klijentu račune za obavljene usluge i naknade, s rokom dospeća navedenim na računu. Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podneti PADSS-u u pisanom obliku u skladu sa članom 10. Opštih uslova. U suprotnom, smatra se da je klijent prihvatio račun. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi klijent. Klijent je obavezan platiti ukupan iznos troškova i dugovanja nastalih za vreme trajanja ugovornog odnosa, sve troškove izvedenih radova i usluga prema narudžbi i/ili prihvaćenoj ponudi.

7.2.2. PADSS je ovlašćen uz prethodnu pisanu saglasnost i pisano obaveštenje klijentu preneti na banke kreditore kao i na ovlašćene agencije za naplatu potraživanja ili izvršitelja, pravo naplate računa klijenta. Ako primi pisano obaveštenje od PADSS-a, klijent je obavezan dospeli iznos računa za obavljene usluge bez dodatne naknade platiti direktno bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja ili izvršitelju u skladu sa primljenim obaveštenjem. Radi omogućavanja prenosa prava naplate bankama kreditorima odnosno agencijama za naplatu potraživanja ili izvršiteljima, PADSS je bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja ili izvršiteljima ovlašćen predati potrebne podatke.

7.2.3. Ako zbog propusta klijenta identifikacioni podaci o klijentu ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, PADSS će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu klijent predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je overila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospela, a nenaplaćena potraživanja od klijenta, PADSS ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

7.3. Naplata neplaćenih potraživanja

7.3.1. Ako klijent nije podneo pisani prigovor iz člana 10. ovih opštih uslova i nije podmirio dospelo dugovanje za obavljene usluge i / ili instaliranu opremu, PADSS će dostaviti klijentu pisanu opomenu s upozorenjem da će po isteku trideset (30) dana od dana dostavljanja klijentu te opomene, ako se u tom roku ne podmiri ukupno dospelo dugovanje, PADSS preduzeti mere i radnje za zaštitu svojih interesa.

7.3.2. Klijentima prema kojima PADSS ima dospelih a nepodmirenih potraživanja PADSS zadržava pravo obustave svih isporuka, izvršenja usluga te davanja bilo kakve tehničke podrške.

7.3.3. Obustava daljih aktivnosti prema klijentu nije uslovljena vrstom duga nego se obustavljaju sve aktivnosti do podmirenja dugova i obveza.

7.3.4. PADSS zadržava pravo obračunati klijentu troškove opomene u skladu sa važećem cenovnikom.

7.3.5. Ako klijent ne podmiri dugovanje ni nakon isteka trideset (30) dana od dana privremene obustave isporuka usluga, opreme i podrške klijentu, PADSS može trajno obustaviti isporuku usluga, opreme i podrške klijentu i raskinuti sve ugovorne odnose sa klijentom u skladu s opštim uslovima poslovanja.

7.3.6. U slučaju podmirenja duga, PADSS zadržava pravo da obračuna klijentu naknadu za ponovno uspostavljanje pojedine usluge ako to zahteva tehnološki proces, prema važećem cenovniku. PADSS zadržava diskreciono pravo u odluci o nastavku saradnje sa klijentom opisanim u 7.3.5.

7.3.7. U slučaju pokretanja sudskog postupka nad klijentom ili nastajanja okolnosti iz 7.2.2. automatski prestaju vredeti sve ugovorne obveze PADSS-a prema klijentu.

Član 8.

Smetnje pri realizaciji narudžbe, tehničke i operativne mogućnosti PADSS-a

8.1. Klijenti prihvatanjem ovih opštih uslova prihvataju da PADSS pruža usluge unutar svojih tehničkih i operativnih mogućnosti. PADSS se obavezuje prilikom dogovaranja posla obavestiti Klijenta o eventualnim poteškoćama pri realizaciji naručenog posla.

8.2. Ako zbog radnje Klijenta za koju on odgovara ili u njoj sudeluje dođe do neočekivanog produženja izrade proizvoda ili izvršenja usluge, klijent neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja troškova PADSS-u.

8.3. PADSS nije obavezan platiti naknadu štete ako je nivo kvaliteta obavljenih usluga manja od propisane visine kvaliteta usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti niti izbeći ili ukloniti (viša sila) ili su uslovljeni voljom ili postupcima klijenta. PADSS takođe neće biti odgovoran

za eventualnu štetu koja nastane tokom korišćenja proizvoda nabavljenih od PADSS-a, a koji bi mogli imati uticaj na kvalitet usluga kao i za bilo koju štetu ili propuštenu dobit klijenta nastalu zbog korišćenja proizvoda ili usluga PADSS, osim ako prisilnim propisima Republike Srbije nije određeno drugačije.

Član 9.

Podnošenje prigovora

9.1. Kupac je dužan odmah po prijemu robe/usluge, a prije distribucije ili korišćenja iste, napraviti temeljan pregled i proveru zaprimljene robe /usluge te u slučaju nepravilnosti napraviti pismeni prigovor u skladu sa članom 9.2.

9.1.1 Kupac koji je podneo pravovremeni prigovor na kvalitet obavljene usluge može tražiti izvođenje naknadnih radova u svrhu zadovoljenja kriterijuma kvaliteta a na osnovu ovih opštih uslova od PADSS-a ako se utvrdi da je kvalitet obavljene usluge manji od kvaliteta propisan važećim propisima u Republici Srbiji i ovim opštim uslovima.

9.2. Pravovremenim prigovorom smatra se onaj koji je poslat u pisanom obliku i roku od 7 dana od dana prijema naručene robe i/ili usluge. Prigovor mora biti sastavljen na memorandumu kompanije naručioca, potpisan od strane osobe koja je naručila proizvode i/ili usluge koji su predmet prigovora i mora da sadrži jasno obrazložen predmet prigovora, a za oštećenja i priložene fotografije. Ukoliko PADSS zaključi da je potreban pregled robe koja je predmet prigovora, o tome će putem E-maila obavestiti kupca, a isti je dužan robu koja je predmet prigovora poslati najkasnije u roku od 7 dana i to u ukupnoj isporučenoj količini. Ukoliko kupac ne pošalje robu u zadanom roku, smatraće se da je odustao od prigovora i isti će se smatrati rešenim.

9.3. U slučaju opravdanih prigovora PADSS se obavezuje o svome trošku otkloniti sve nedostatke u najkraćem mogućem roku te o tome pismeno obavestiti klijenta. Nepravovremeni i nepotpuni prigovori neće se uzimati u obzir. Ako se u toku rešavanja prigovora utvrdi da je isti bio neosnovan PADSS zadržava

pravo naplate utvrđivanja činjeničnog stanja prema važećem cenovniku.

9.4. Prigovor mora sadržati činjenice i dokaze na kojima se temelji i mora biti sastavljen na propisanom obrascu u 9.2. PADSS je obavezan u prvostepenom postupku dostaviti pisani odgovor o prigovoru u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora.

9.5. Na pisani odgovor klijent ima pravo podneti pritužbu (reklamaciju) u roku od 15 dana. Ukoliko klijent ne podnese pritužbu u ostavljenom roku, sektor za pritužbe isti neće uzeti u razmatranje i odbaciće ga kao nepravovremen.

9.6. Klijent, koji je podneo prigovor iz stava 9.4. ovog člana na iznos kojim je zadužen za proizvod i/ili pruženu uslugu plaća do rešenja prigovora nesporni deo iznosa računa za preuzete proizvode i/ili usluge.

9.7. Naknada štete kod opravdanog prigovora moguća je samo ukoliko je kupac napravio povrat robe koja je predmet prigovora. Odričemo se bilo kakve odgovornosti i ne nadoknađujemo štetu za robu koja je prevremeno distribuirana ili podeljena u svrhu promocije, kao radna odeća ili slično obzirom da je kupac dužan postupiti kako je navedeno u tački 9.1.

Član 10.

Obveza PADSS-a o čuvanju podataka o klijentima

10.1. PADSS će prikupljati, obrađivati i čuvati lične i identifikacione podatke o svojim Klijentima. PADSS će čuvati ove podatke u tajnosti te će ih upotrebljavati samo za vlastite potrebe kao i za svrhe koju su u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima poslovanja.

10.2. PADSS zadržava pravo da će klijenta obavestavati o raznim akcijama, novim proizvodima i uslugama, promeni adrese, radnog vremena, godišnjim odmorima, kao i o aktuelnim ponudama. Klijent može zabraniti takvo obavještanje putem E-maila ili telefona.

Član 11.

Rešavanje sporova

11.1. Sporovi koji bi proizašli iz ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primene ili izvršenja ovih opštih uslova, PADSS i klijent će nastojati da reše na prijateljski način. U slučaju spora klijent može podneti prigovor službi za korisnike PADSS-a kao prvostepenom telu, a ukoliko nije zadovoljan rešenjem istog u ostavljenom roku podnosi pritužbu (reklamaciju) komisiji za rešavanje pritužbi korisnika (dalje u tekstu: Komisija) kao drugostepenom telu. Ako, međutim, ugovorne strane ne uspeju da reše svoje sporove na opisani način, nadležan će biti sud u Novom Sadu.

Član 12.

Završne odredbe

12.1. Ovi Opšti uslovi će se objaviti na Internet stranicama PADSSa, u skladu sa važećim propisima u Republici Srbiji te će biti dostupni svim klijentima i pravnim i fizičkim licima koje to nameravaju postati.

12.2. PADSS će objaviti i učiniti dostupnim sve izmene i dopune ovih opštih uslova na način u skladu sa tačkom 12.1 ovog člana od dana njihove objave.

Član 13.

Važenje opštih uslova poslovanja

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja i poništava sve prethodne, a vrede do opoziva ili do donošenja novih.

U primeni od: 12.01.2014. god.

Zadnja izmena: 13.02.2024. god.