

UGOVOR
O PRODAJI ARTIKALA POSREDSTVOM INTERNET PRODAVNICE
DOO "VOLI TRADE" PODGORICA

A. UVODNE ODREDBE

1. Ovaj dokument (u daljem tekstu: "**Ugovor**") sadrži uslove i pravila koja se primjenjuju prilikom prodaje artikala posredstvom internet prodavnice na adresi <https://www.voli.me> (u daljem tekstu: "**Internet prodavnica**"), i zaključen je elektronskim putem, u elektronskoj formi, na osnovu propisa Crne Gore (u daljem tekstu: "**Pozitivni propisi**").
2. Ugovorom se uređuju odnosi između konkretnog registrovanog korisnika usluga Internet prodavnice (u daljem tekstu: "**Kupac**") i "Voli Trade" Podgorica, društva sa ograničenom odgovornošću za promet i usluge, export - import, sa sjedištem ulici Josipa Broza bb, Podgorica 810000, Crna Gora, registarski broj Centralnog registra privrednih subjekata 5-0083264, PIB 02227312 (u daljem tekstu: "**Prodavac**").
3. Internet prodavnica omogućava interaktivnu uslugu elektronske trgovine. Usluga se sastoji od pružanja informacija, prodaje roba i pružanja usluga Prodavca i upravljanja sadržajem koji kreira Kupac. U smislu odredbi ovog Ugovora, riječ „**artikli**“ označava robe i usluge koje Prodavac nudi na prodaju na teritoriji Crne Gore u okviru poslovnih djelatnosti za koje je registrovan.

B. KORISNIČKI NALOG

4. Obligacioni odnos između Prodavca i Kupca (u daljem tekstu pojedinačno označeni kao "**Ugovarač**", zbirno kao "**Ugovarači**") zasniava se otvaranjem korisničkog naloga na stranicama Internet prodavnice Kupca (u daljem tekstu: "**korisnički nalog**").
5. Prodavac je dužan da omogući Kupcu da može u bilo koje vrijeme da pristupi korisničkom nalogu, izmijeni podatke i obriše nalog, sa svim unijetim podacima. Na drugoj strani, Prodavac ima diskreciono pravo da suspenduje korisnički nalog Kupca u bilo koje vrijeme, sa ili bez prethodne najave.
6. Pravo korišćenja Internet prodavnice je lično pravo Kupca koje nije prenosivo na druga fizička i/ili pravna lica. Kupac se obavezuje da neće kreirati lažne ili obmanjujuće korisničke naloge.
7. Prodavac ne pruža usluge Internet prodavnice licima koja nemaju navršениh 18 (osamnaest) godina. Prodavac ne prikuplja informacije od bilo kojeg lica koje nema navršениh 18 (osamnaest) godina. Internet prodavnica će odbiti registraciju korisničkog naloga licu koje je mlađe od 18 (osamnaest) godina. Ukoliko je Kupac roditelj ili staratelj koji je u saznanju da je njegovo dijete dostavilo svoje lične podatke, Kupac je obavezan da kontaktira Prodavca i zatraži uklanjanje dostavljenih podataka sa servera Prodavca.
8. Prilikom kupovine artikala u Internet prodavnici, Kupac može platiti artikle samo onim debitnim ili kreditnim platnim karticama koje su navedene na stranicama Internet prodavnice: Visa, Maestro, Mastercard i American Express. Prilikom kreiranja korisničkog naloga, Kupcu neće biti dozvoljeno da unese ime korisnika platne kartice koje se razlikuje od imena Kupca.
9. Prilikom otvaranja korisničkog naloga u Internet prodavnici, Kupac je dužan da u odgovarajući formular unese: ime i prezime; adresu elektronske pošte; korisničko ime (po izboru Kupca); lozinku (po izboru Kupca); broj mobilnog telefona koji je registrovan na Kupca; adresu za dostavu artikala na teritoriji Crne Gore; podatke koji se odnose na platnu karticu Kupca; podatke koji se odnose na lojaliti karticu Kupca (ukoliko je Kupac posjeduje). Nakon što Internet prodavnica otvori korisnički nalog, Kupac će primiti na registrovanu adresu elektronske pošte automatski generisanu poruku o otvaranju korisničkog naloga, nakon čega će biti dužan da aktivacijom dostavljenog linka potvrdi prijem poruke (proces je automatizovan). Ukoliko Kupac ne dobije potvrdu u roku od 5 (pet) minuta, dužan je da provjeri da li je njegovo sanduče elektronske pošte puno, odnosno da li je poruka smještena u Junk/Spam folderu.
10. Podaci koje Kupac navede u svom korisničkom nalogu su jedini podaci koje je Prodavac dužan uzeti u obzir prilikom procesuiranja narudžbine Kupca posredstvom Internet prodavnice. Kupac odgovara za ispravnost unesenih podataka. Polja za unos podataka omogućavaju validaciju, odnosno unos podatka neće biti moguć ukoliko se ne poštuju pravila za formatiranje podataka (na primjer, neće biti dozvoljen unos broja kartice koji sadrži više od 16 brojeva, broja mobilnog telefona koji nema zadati format itd.).
11. Ukoliko se promijene podaci koje je Kupac unio prilikom otvaranja naloga, Kupac će biti dužan da ažurira podatke u svom korisničkom nalogu. Ukoliko iz bilo kojeg razloga Kupac nije su stanju da pristupi korisničkom nalogu, ili da

ažurira korisnički nalog, Kupac je dužan da podatke ažurira posredstvom adrese elektronske pošte webshop@voli.me ili putem poziva na broj call centra 19995.

12. Prodavac je ovlašten da na adresu elektronske pošte Kupca periodično dostavlja informacije o prodajnim akcijama, artiklima i slično. Prodavac je dužan da kreira poruke na način da poruke sadrže link putem kojeg Kupac ima mogućnost da se odjavi sa servisa, odnosno onemogućiti prijem budućih poruka sa reklamnom sadržinom.

C. ELEKTRONSKA TRGOVINA

13. Radno vrijeme Internet prodavnice je od 00:00 do 24:00 časa. A termini za preuzimanja i/ili dostavu od 9 do 21h.
14. Ovaj Ugovor se zaključuje između Prodavca i Kupca (u daljem tekstu pojedinačno označeni kao "**Ugovarač**", zbirno kao "**Ugovarači**") prilikom izvršenja svake prodaje artikala posredstvom Internet prodavnice. Ugovor se smatra zaključenim ukoliko su ispunjeni sljedeći kumulativni uslovi:
 - a) Kupac je izvršio narudžbinu artikala putem svog korisničkog naloga.
 - b) Kupac je potvrdio da je saglasan sa ovim Ugovorom, aktivacijom odgovarajućeg linka prije naručivanja artikala.
 - c) Kupac je izvršio plaćanje za naručene artikale i putem elektronske pošte dobio račun sa potvrdom mjesta i termina isporuke.
15. U smislu odredbi ovog Ugovora, naručivanje i prodaja artikala vrši se samo i isključivo posredstvom Internet prodavnice (nije dozvoljeno naručivanje artikala putem poziva na broj call centra 19995).
16. Kupovina posredstvom Internet prodavnice moguća je samo u količinama primjerenim za domaćinstvo. Ukoliko je naručena količina veća od primjerene, Internet prodavnica će automatski upozoriti Kupca o prekoračenju dozvoljenih količina, odnosno o maksimalnoj dozvoljenoj količini.
17. Slike artikala na stranicama Internet prodavnici su ilustrativne, te ne moraju u potpunosti odgovarati njihovom stvarnom izgledu. Prodavac garantuje da su artikli koji se prodaju posredstvom Internet prodavnice po svojim fizičko-hemijskim, biološkim, mehaničkim i drugim kvantitativnim i kvalitativnim karakteristikama identični artiklima koji se prodaju na drugim prodajnim mjestima Prodavca. Ipak, moguće je da informacije o artiklu ne budu potpune. Podaci koji ukazuju na nutritivnu vrijednost, sirovinski sastav, alergene itd. mogu varirati od slučaja do slučaja. Kupac je dužan da prije upotrebe artikla pažljivo pročita deklaraciju.
18. Sve cijene u Internet prodavnici izražene su u valuti Euro, sa uračunatim porezom na dodatu vrijednost, po stopi važećoj u momentu izvršenja platne transakcije. Artikli se isporučuju po cijenama važećim na dan naručivanja, bez obzira na odabrani datum isporuke.
19. Prodavac zadržava pravo promjene cijene artikala, bez prethodne najave. Artikli prikazani u Internet prodavnici su dio redovnog asortimana Prodavca, ali to i ne podrazumijeva da su svi artikli dostupni u svakom trenutku, odnosno da se nalaze u skladištu Prodavca. U podacima koji se odnose na artikal mora biti navedeno da li je konkretan artikal dostupan u momentu u kojem se obavlja elektronska trgovina.
20. Cijena artikala koji se nalaze u korpi je procijenjena cijena na dan dostave Kupcu. Prodavac zadržava pravo da izvrši rezervaciju (predautorizaciju) sredstva na platnoj kartici Kupca kako bi se pokrio cjelokupan trošak koji odstupa od originalnog računa. Prethodno može biti slučaj kod vaganih artikala koji se nalaze u korpi Kupca, iz tog razloga konačni račun se može razlikovati od orijentacione cijene prikazane na narudžbi. Ovakva praksa primjenjuje se na vage artikale poput delikatesa, voća ili povrća i slično, odnosno artikala koji se naplaćuju prema težini, ne prema komadu. Primjer: cijena prikazana za određeni artikal prikazana je za 1 kg. Ukoliko Kupac odluči da naruči 600 g, Internet prodavnica će to omogućiti. Ipak, tokom vaganja moguće je da težina bude 590 g, pa će Prodavac dostaviti Kupcu artikal koji odstupa od težine koja je izabrana, što znači da će cijena koja je prikazana prilikom narudžbe odstupati od konačne cijene. Odstupanja mogu biti minimalna, što znači da u odnosu na naručenu količinu Kupac može dobiti više ili manje, pri čemu će cijena biti obračunata po tačnoj težini koja je dostavljena. Sredstva sa platne kartice Kupca biće rezervisana u neznatno većem iznosu, ali precizno naplaćana nakon vaganja. Ukoliko je rezervisan veći iznos sa platne kartice, novac će biti odmah vraćen i dostupan na računu Kupcu. Prodavac svoje artikale odlaže, čuva i dostavlja prema najvišim standardima. Ukoliko Kupac kupuje artikale iz asortimana "zamrznuto", posebno označeni artikli sa piktogramom „pahuljice“, Prodavac preporučuje da Kupac kupi i odgovarajuću termo kesu koja održava temperaturu zamrznutih proizvoda. Na ovaj način garantuje se da će isporučeni artikli biti najboljeg kvaliteta, odnosno da će biti isporučeni u stanju u kakvom su bili u prodajnom objektu.
21. Sve narudžbine i realizovane trgovine Kupca biće evidentirane u analitici korisničkog naloga i putem dostave poruke elektronske pošte na adresu koju je Kupac registrovao prilikom otvaranja korisničkog naloga.

22. Artikli koje Kupac naručuje evidentiraju se u „korpi“, koja je grafički predstavljena na stranici Internet prodavnice. Pritiskanjem ikone („dodaj“), odabrani artikal se dodaje u korpu. Aktiviranjem linka korpe Kupac stiče mogućnost da izmijeni narudžbenicu prije nego što izvrši plaćanje.
23. Redosljed radnji prilikom izvršenja elektronske trgovine je sljedeći:
- Kupac se prijavljuje na svoj korisnički nalog na stranici Internet prodavnice.
 - Kupac prihvata ovaj Ugovor.
 - Na stranicama Internet prodavnice Kupac vrši odabir artikala koje želi da kupi. Naručeni artikli se grafički prikazuju u korpi.
 - Kada Kupac selektuje sve artikle koje želi da kupi, narudžbenica se zaključuje aktivacijom odgovarajućeg linka, nakon čega se aktivira sigurna (enkriptovana) veza posredstvom koje Kupac može izvršiti plaćanje. Narudžbenicu je moguće izmijeniti vraćanjem na stranicu koja sadrži artikle koji se nalaze u korpi.
 - U postupku izvršenja plaćanja, Kupcu se nudi opcija da unese šifru vaučera, akcijskog kupona, diskontne markice i drugih instrumenata na osnovu kojih Kupac ostvaruje popust ili drugu pogodnost prilikom kupovine.
 - Nakon što Kupac unese potrebne podatke za plaćanje, čime u pravnom smislu potpisuje platni nalog elektronskim potpisom, platna transakcija se izvršava, o čemu Kupac dobija poruku elektronske pošte na adresu koju je registrovao prilikom otvaranja korisničkog naloga (prema pravilu, Kupac će odmah dobiti odgovarajuću notifikaciju na svoj mobilni telefon, kao dokaz da je poslovna banka zadužila karticu za plaćeni iznos).
 - Poruka elektronske pošte koju Prodavac dostavlja Kupcu predstavlja račun za prodane artikle i sadrži sve formalne elemente koji odgovaraju sadržini fiskalnog računa koji Prodavac izdaje u svojim prodajnim objektima.
 - Poruka elektronske pošte sadrži link kojim se generiše ovaj Ugovor, sa podacima o Prodavcu, Kupcu i trgovačkoj transakciji.
 - Poruka elektronske pošte sadrži informaciju o dvočasovnom intervalu tokom kojeg Kupac može očekivati isporuku plaćenih artikala.
 - Naručeni artikli se dostavljaju Kupcu na opredijeljenu adresu u ugovorenom intervalu, što će se verifikovati elektronskim potpisom Kupca na uređaju dostavljača (ovim se ujedno potvrđuje prijem naručenih artikala).
 - Kupac ima pravo reklamacije kupljenih artikala pod uslovima iz ovog Ugovora.
24. Prodavac može suspendovati trgovinu posredstvom Internet prodavnice, bez prethodne najave. Artikle koje je Kupac naručio i platio, što se verifikuje prijemom poruke elektronske pošte o izvršenoj platnoj transakciji (izdatim računom), Prodavac je dužan da isporuči Kupcu u roku i na adresu koja je navedena u elektronskom računu koji se Kupcu dostavlja putem elektronske pošte.
25. Ukoliko se Kupac opredijeli da naručene artikle plati gotovinom prilikom isporuke, Kupac je dužan selektovati takvu opciju prije izvršenja plaćanja. U ovom slučaju, platna kartica (koju je Kupac identifikovao prilikom otvaranja korisničkog naloga) biće preautorizovana za vrijednost trgovine. Nakon što Kupac plati artikle u gotovom novcu, što će se verifikovati elektronskim potpisom Kupca na uređaju dostavljača (čime se ujedno potvrđuje prijem naručenih artikala), preautorizacija platne kartice će biti povučena (stornirana).
26. Prodavac je dužan da dostavi naručene i plaćene artikle na adresu Kupca koja je navedena u računu. Eventualne promjene adrese isporuke moguće su samo ukoliko logistički servis Prodavca ima mogućnost da se prilagodi promjeni tokom procesa isporuke.
27. Prodavac će nastojati da svoje usluge lokalizuje, čime će obezbijediti najkraće rokove isporuke za naručene artikle. Za narudžbe za koje je odabrana usluga „Dostava na adresu“, trošak dostave je fiksni iznos i ne zavisi od visine narudžbe kao ni njene težine. Trošak dostave se uračunava u cijenu, transparentno je istaknut prije finalne potvrde plaćanja (visina ovog troška zavisi od trenutnog cjenovnika usluge dostave koju definiše Prodavac). Za narudžbe za koje je odabrana usluga preuzimanje „Pick up lokacija“ usluga je besplatna, a dostupnost takođe definisana od strane Prodavca u skladu sa raspoloživim dvočasovnim terminima koji su iskazani na stranicama Internet prodavnice.
28. Ukoliko Kupac preuzima artikle dolaskom na lokaciju Prodavca, preuzimanje se vrši na način što će automatizovani informatički servis Prodavca dostaviti Kupcu SMS poruku na broj mobilnog telefona koji je Kupac registrovao prilikom otvaranja korisničkog naloga. Porukom će biti dostavljena numerička šifra ili QR kod za otvaranje ormarića u kojem se nalaze kupljeni artikli. Datum i sat otvaranja ormarića biće registrovani u Internet prodavnici kao datum i sat preuzimanja naručenih artikala.

D. OBRADA I SIGURNOST PODATAKA

29. Prodavac je dužan da obrađuje informacije koje je Kupac učinio dostupnim putem korisničkog naloga u skladu sa Pozitivnim propisima.

30. Prilikom korišćenja usluga Internet prodavnice, osim podataka koji se odnose na korisnički nalog Kupca, Prodavac može prikupljati i obrađivati određene informatičke podatke, koji se koriste u cilju pozitivne identifikacije Kupca i unaprjeđenja usluga, kakvi su podaci o tome kako je pristupljeno Internet prodavnici, sa koje IP adrese, koji tip i verzija pretraživača interneta (browser) je upotrijebljen, datum i vrijeme pristupanja, vrijeme koje je Kupac proveo na stranicama Internet prodavnice i druge dijagnostičke podatke.
31. Prodavac koristi prikupljene podatke u različite svrhe: da obezbijedi nesmetan rad Internet prodavnice; da obavijesti Kupca o njegovim aktivnostima u Internet prodavnici; da omogući Kupcu da učestvuje u interaktivnom aspektu rada Internet prodavnice, ukoliko se Kupac za to opredijeli; da pruži podršku Kupcu; da izvrši analizu važnih informacija, sa ciljem da unaprijedi kvalitet usluga koje se pružaju posredstvom Internet prodavnice; da prati izvršenje usluga koje se pružaju posredstvom Internet prodavnice; da detektuje, preduprijedi ili otkloni tehničke probleme.
32. Prodavac koristi tzv. cookies i slične tehnologije kako bi mogao pratiti aktivnosti Kupca na stranicama Internet prodavnice i pribavili određene informacije s tim u vezi. Cookie-ji su datoteke koje sadrže male količine podataka, što uključuje i anonimni identifikator. Internet prodavnica prosljeđuje cookie-je pretraživaču interneta Kupca, nakon čega se ti podaci snimaju na uređaju Kupca (računar, pametni telefon, tablet itd.). Kupac može podesiti pretraživač interneta na način da odbije prijem svih cookie-ja ili da indicira kad su cookie-ji prosljeđeni. Ipak, ukoliko Kupac ne omogući prijem cookie-ja, neće biti u mogućnosti da koristi određene djelove Internet prodavnice, odnosno upotreba će iziskivati nepotrebno ponavljanje koraka ili ponovni unos ranije unijetih podataka. Prema pravilu, Prodavac koristi sljedeće cookie-je: za sesiju, kojima se identifikuje pristup Internet prodavnici; za podešavanja, kojima se omogućava da pretraživač interneta zapamti podešavanja i odabrane opcije; za sigurnost, koji se koriste kako bi se unaprijedili aspekti sigurnosti Internet prodavnice.
33. Infomacije koje Prodavac prikupi na prethodno opisan način, što uključuje i lične podatke o Kupcu, mogu biti prenijete na računare koji se nalaze van Crne Gore (na primjer, podaci koji se prenose i obrađuju prilikom procesuiranja platnih transakcija izvršenih upotrebom platnih kartica). Ukoliko se Kupac nalazi van Crne Gore, dostavljene informacije će biti prenijete i potom obrađene u Crnoj Gori.
34. Zaključenjem Ugovora Kupac daje neopozivu i bezrezervnu saglasnost sa prethodno saopštenim principima obrade ličnih i ostalih podataka od strane Prodavca. Prodavac je dužan da preduzme razumne korake neophodne da se obezbijedi da lični i ostali podaci Kupca budu tretirani na način koji garantuje njihovu sigurnost, te da lični podaci Kupca neće biti transferisani organizaciji ili državi koje nijesu u stanju da obezbijede adekvatne kontrole sigurnosti informacija i ličnih podataka.
35. Sigurnost podataka Kupca je od velikog značaja za Prodavca. Ipak, Kupac mora imati na umu da nijedan metod prenosa podataka preko interneta, odnosno metod uskladištenja podataka, nije apsolutno siguran. Prodavac stremi zaštititi podataka upotrebom komercijalno prihvatljivih mehanizama, ali ne može garantovati njihovu apsolutnu sigurnost. Komunikacija između uređaja Kupca i Internet prodavnice je enkriptovana, što se utvrđuje iz (prema pravilu) zelenog katančića koji je uočljiv u adresnoj liniji pretraživača interneta, prije adrese Internet prodavnice. Prethodno implicira da je Internet prodavnica snabdjevena SSL sertifikatom, koji predstavlja kod koji omogućava bezbjednu internet komunikaciju između Ugovarača. Kada pretraživač interneta uspostavi kontakt sa Internet prodavnicom, SSL sertifikat omogućava kriptovanu (zaštićenu) vezu. Svaki SSL sertifikat sadrži podatke za identifikaciju, koji se registruju u postupku izdavanja i produžetka važnosti sertifikata (sertifikat glasi na Prodavca).
36. Prodavac angažuje treća lica, koja posjeduju ekspertsko znanje iz domena bezbjednosti informatičkih usluga. Takva treća lica imaju pravno dozvoljen pristup ličnim podacima Kupca u mjeri u kojoj je potrebno da izvrše zadatke koje im je postavio Prodavac, pri čemu su dužna da obezbijede da povjerljivost podataka bude zaštićena, odnosno da se podaci ne koriste u nedozvoljene svrhe. Prodavac je pravno odgovoran za greške i/ili zloupotrebe trećih lica u vezi sa prethodnim. Nadalje, Prodavac može koristiti usluge trećih lica kako bi vršio statističku analizu rada Internet prodavnice, uz poštovanje prethodno pomenutih ograničenja i odgovornosti.
37. Prodavac zadržava pravo da na stranicama Interten prodavnice istakne veze na internet sajtove kojima on ne upravlja. Ukoliko Kupac aktivira vezu na internet adresu treće strane, biće preusmjeren na sajt treće strane. Kupac je dužan da pregleda politiku privatnosti sajta treće strane koji posjećuje. U smislu prethodnog, Prodavac nema kontrolu nad takvim sadržajima i ne preuzima bilo kakvu odgovornost za sadržaj i politiku privatnosti treće strane.
38. Kupac je dužan da pristupa sadržajima Internet prodavnice uz poštovanje standarda informatičke bezbjednosti koji su propisani Pozitivnim propisima i ovim Ugovorom. Zabranjena je upotreba malicioznog softvera ili tehnološki štetnog materijala. Kupac je dužan da onemogućiti trećim licima pristup korisničkom nalogu. U tom smislu, zabranjeno je neovlašćeno pristupanje stranicama za autentifikaciju Kupca prilikom pristupanja Internet prodavnici, serveru na kom se Internet prodavnica nalazi ili bilo kom serveru, računaru ili bazi podataka koji su povezani sa Prodavcem.

39. Kupac je saglasan da je Prodavac ovlašćen da izmijeni ili ukloni bilo koju od informacija objavljenih na stranicama Internet prodavnice prema sopstvenom nahođenju i bez prethodnog upozorenja, što uključuje i mogućnost da Kupcu bude uskraćen pristup nekoj od informacija ili njegovom korisničkom nalogu. Kupac je saglasan da: informacije prezentovane putem internet stranica Prodavca predstavljaju dio integrisanog informacionog sistema Prodavca (u daljem tekstu "IS"); da IS smiju pristupiti samo ovlašćeni korisnici; da je Prodavac ovlašćen da štiti svoje informatičke resurse i sprječava neovlašćenu upotrebu IS; da upotrebom IS i/ili bilo kojeg uređaja koji je povezan na IS Kupac pristaje na sljedeće uslove: I) Prodavac ima pravo da ispituje komunikaciju sa IS iz razloga koji se ne ograničavaju na testiranje ranjivosti IS i monitoring mrežnih i korisničkih aktivnosti; II) u bilo kom trenutku, Prodavac je ovlašćen da zaplijeni podatke uskladištene na IS; III) komunikacije i podaci koji su uskladišteni u IS nijesu privatnog karaktera i podliježu redovnom pregledu, pri čemu mogu biti objelodanjeni i/ili upotrijebljeni od strane Prodavca u zakonom predviđene svrhe; IV) IS podliježe sigurnosnim provjerama korisnika putem mjera kontrole pristupa, koje su dizajnirane sa ciljem zaštite informatičkih interesa Prodavca. Povreda bilo koje od sigurnosnih mjera predstavljaće krivično djelo koje će biti pravno procesuirano na odgovarajući način.
40. U slučaju nepoštovanja prethodnih ograničenja i zabrana, Prodavac će bez prethodne najave suspendovati Kupčev korisnički nalog i neće snositi bilo kakvu odgovornost za štetu koja proizilazi iz nedozvoljenih radnji Kupca i/ili trećeg lica kojem je Kupac omogućio upotrebu svog korisničkog naloga.

E. RASKID UGOVORA, REKLAMACIJE

41. Ugovor proizvodi pravno dejstvo dok ga Ugovarač ne raskine pisanom izjavom (porukom elektronske pošte).
42. Kupac ima pravo da raskine Ugovor u roku od 14 (četnaest) dana bez navođenja razloga. Rok za odustajanje će isteći nakon 14 (četnaest) dana od dana kada je Kupac fizički primio robu (u slučaju kada se više proizvoda iz jedne porudžbine isporučuju zasebno), odnosno nakon 14 (četnaest) dana od dana kada Kupac ili treća strana primi poslednji naručeni artikal.
43. Kupac je dužan da obavijesti Prodavca o raskidu Ugovora: popunjavanjem i slanjem obrasca za jednostrani raskid na stranicama Internet prodavnice; putem elektronske pošte na adresu webshop@voli.me ; pozivom na broj call centra 19995. Teret dokazivanja da je pravo na jednostrani raskid ugovora ostvareno je na Kupcu.
44. Odredbe Ugovora čija primjena uzrokuje posljedice trajnog karaktera ostaće na pravnoj snazi nakon što Ugovor bude raskinut.
45. Pravna posljedica raskida Ugovora je obaveza Prodavca da Kupcu vrati iznos novca plaćen za isporučene artikle, uz obavezu Kupca da Prodavcu vrati isporučene artikle u skladu sa odredbama ovog Ugovora i Pozitivnih propisa.
46. Internet prodavnica sadrži detaljne podatke o svim artiklima. Ipak, ukoliko Kupac primijeti grešku u svojoj porudžbini nakon završenog postupka plaćanja, dužan je da grešku reklamira u roku od 14 (četnaest) dana, unosom reklamacije putem odgovarajućih stranica Internet prodavnice ili pozivom na broj call centra 19995.
47. Kupac ima pravo na reklamaciju - prigovor, povrat ili zamjenu artikala u svim slučajevima koje predviđaju Pozitivni propisi. Ukoliko Kupac nije zadovoljan pruženom uslugom ili isporučenim artiklima, Kupac ima pravo na prigovor, povrat ili zamjenu artikala u slučajevima u kojima je Prodavac isporučio robu: koja nije naručena (pogrešan artikal); kojoj je već istekao rok trajanja; s greškom ili oštećenjem koja nisu nastala u transportu.
48. Kako bi Prodavac mogao brzo provjeriti narudžbu kojoj Kupac prigovara, Kupac je dužan da navede broj narudžbe, broj računa i da navede na šta se prigovor odnosi. Na primjer, u slučaju reklamacije hrane, Kupac može fotografisati oštećenja na artiklu (ukoliko se reklamacija može vizuelno predočiti), da označi lot artikla i rok trajanja („Upotrijebiti do“, „Najbolje upotrijebiti do kraja“). Nakon primljenog prigovora, Prodavac će putem elektronske pošte dostaviti Kupcu potvrdu o prijemu prigovora, nakon čega će u roku od najviše 15 (petnaest) dana odgovoriti na prigovor, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Ukoliko Kupac postupi na prethodno opisan način, Prodavac je dužan da: zamijeni pogrešne artikle željenim artiklima, uz doplatu ili povraćaj više plaćenog novca; svom trošku vrati primljenu uplatu Kupcu i preuzme neželjene artikle.
49. Nakon pregleda proizvoda, Prodavac je dužan da obavijesti Kupca da li ima pravo na povraćaj plaćenog iznosa. Sva obavještenja u vezi sa postupkom reklamacije biće dostavljena Kupcu putem elektronske pošte, na adresu registrovanu prilikom otvaranja korisničkog naloga, ili slanjem tekstualnih poruka na mobilni telefon Kupca koji je registrovan prilikom otvaranja korisničkog naloga u Internet prodavnici.
50. Troškovi isporuke će biti refundirani kada se pravo na raskid Ugovora iskoristi u skladu sa odredbama ovog Ugovora i Pozitivnih propisa, nakon što se svi relevantni artikli vrate Prodavcu.

51. Ako Kupac odluči da raskine Ugovor, Prodavac je dužan da vrati Kupcu sve uplate koje je primio od njega, uključujući troškove isporuke (osim dodatnih troškova do kojih je došlo zbog izbora načina isporuke koji nije standardni način isporuke), u roku od 14 (četnaest) dana od datuma raskida Ugovora.
52. Povraćaj novca Kupcu vrši se isključivo elektronskom platnom transakcijom, na način da Kupac ne snosi transakcione troškove povraćaja novca.
53. Prodavac ima pravo da zaustavi povraćaj novca dok ne primi reklamirane artikle, odnosno dokaz da su artikli upućeni Prodavcu. Kupac ima pravo na raskid Ugovora isključivo za artikle koji se vraćaju u istom stanju u kom su primljeni. Kupac je dužan da vodi računa o artiklima dok su u njegovom posjedu (vlasništvu), da ih vrati u njihovom originalnom pakovanju, sa svim eventualno priloženim uputstvima i drugim dokumentima. Prodavac nije dužan da izvrši povraćaj sredstava u slučaju kada je artikal korišćen nakon otvaranja, u slučaju kada artikli nijesu u stanju u kojem su isporučeni ili u slučaju kada su oštećeni.
54. Kupac je dužan da artikle vrati zajedno sa računom koji je primio prilikom isporuke.
55. Povraćaj artikala vrši se na adresu Super Voli, Cetinjski put bb, u roku od 14 (četnaest) dana od datuma raskida Ugovora.
56. Ako Kupac ne preda artikle lično, dužan je da snosi direktne troškove povraćaja artikala. U svakom slučaju, Kupac može odabrati opciju da artikle koji su predmet povraćaja preda dostavljaču kojeg će Prodavac poslati na njegovu adresu.
57. Kupac je odgovoran za svako umanjeње vrijednosti koje nastane usljed rukovanja preuzetim artiklima, osim umanjeња vrijednosti potrebnog za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.
58. Kupac nema pravo da raskine Ugovor u sljedećim slučajevima:
- Ugovor je u potpunosti izvršen, a izvršenje je započeto uz prethodni izričit pristanak Kupca i njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora.
 - Predmet Ugovora je roba čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu koje su van uticaja Prodavca, a koje mogu nastupiti za vrijeme trajanja prava Kupca na jednostrani raskid Ugovora.
 - Predmet Ugovora je roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca, ili koja je prilagođena Kupcu.
 - Predmet Ugovora je lako kvarljiva roba, ili roba koja je pred istekom roka upotrebe.
 - Predmet Ugovora je zapečaćena roba, koja iz zdravstvenih i/ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostavljanja.
 - Predmet Ugovora je roba koja je zbog svoje prirode nakon dostavljanja neodvojivo pomiješana sa drugim supstancama ili stvarima.
 - Predmet Ugovora je isporuka alkoholnih pića, čija je cijena ugovorena u trenutku zaključivanja Ugovora, a dostavljanje može uslijediti nakon 30 (trideset) dana, ako cijena artikla zavisi od promjena na tržištu koje su van uticaja Prodavca.
 - Kupac je posebno zahtijevao posjetu Prodavcu radi obavljanja hitnih popravki ili održavanja, osim ako je prilikom takve posjete, uz usluge koje je Kupac izričito zahtijevao, Prodavac pružio i druge usluge, odnosno isporučio i drugu robu koja nije neophodna za obavljanje hitnih popravki ili poslova održavanja.
 - Predmet Ugovora je isporuka zapečaćenih audio ili video snimaka, odnosno računarskih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke.
 - Predmet Ugovora je isporuka dnevnih novina, periodičnog lista ili magazina, osim pretplatničkih ugovora za te publikacije.
 - Ugovor je zaključen na javnom nadmetanju.
 - Predmet Ugovora je pružanja usluga smještaja koji nije namijenjen stanovanju, prevoza robe, usluga iznajmljivanja vozila, usluge isporuke hrane i/ili pića ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom vremenskom periodu.
 - Predmet Ugovora je isporuka digitalnog sadržaja koji nije ispučen na trajnom mediju, ako je izvršenje Ugovora započeto uz prethodni izričiti pristanak Kupca i uz njegovu potvrdu da je upoznat sa činjenicom da pristankom gubi pravo na jednostrani raskid ugovora.

F. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

59. Ako nije drugačije izričito navedeno u ovom Ugovoru, odgovornost Prodavca u vezi sa bilo kojim prodatim i ispučenim artiklom biće ograničeno isključivo na cijenu kupovine i isporuke artikla.
60. Odgovornost Prodavca neće biti ograničena u slučajevima u kojima bi – saglasano Pozitivnim propisima - bilo nezakonito ili nedopušteno isključiti, ograničiti ili pokušati isključiti ili ograničiti materijalnu odgovornost Prodavca.

G. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO

61. Kupac je ovlašten da koristi informacije koje su dostupne posredstvom Internet prodavnice u mjeri koja je potrebna za ostvarenje predmeta Ugovora (prodaja artikala posredstvom Internet prodavnice).
62. Kupac je saglasan da Prodavac zadržava svojину nad objavljenim sadržajima i da sadržina prava obuhvata i sva prava koja mogu proisteci iz osnova dizajna, idejnog rješenja i drugih srodnih prava koje štiti regulativa koja lokalno i/ili međunarodno uređuje materiju intelektualne svojine. Prodavac ovlašćuje Kupca da pregleda sadržinu stranica Internet prodavnice (prethodno isključuje pravo na komercijalnu upotrebu sadržaja od strane Kupca).
63. Sadržaj stranica Internet prodavnice ne smije biti prodat, reprodukovan ili distribuiran bez saglasnosti Prodavca.
64. Kupac prihvata da je Prodavac vlasnik autorskih prava, registrovanih trgovačkih i uslužnih žigova i drugih prava intelektualnog vlasništva, na svim materijalima i/ili sadržajima koji su dostupni posredstvom stranica Internet prodavnice (prava trećih lica na žigove, grafička rješenja i slično predstavljaju lična apsolutna prava tih lica).

H. PISANA KOMUNIKACIJA

65. Pozitivni propisi zahtijevaju da neki podaci i obavještenja koja prodavac šalje Kupcu (i u obrnutom smjeru) moraju biti sačinjeni u pisanoj formi. Zaključenjem ovog Ugovora Kupac prihvata da se sva pisana komunikacija sa Prodavcem odvija putem razmjene poruka elektronske pošte.
66. Kupac je dužan da svoja obavještenja šalje Prodavcu putem obrasca za kontakt koji je istaknut na stranicama Internet prodavnice.
67. Obavještenja će biti primljena i obrađena najkasnije 24 (dvadeset četir) sata nakon što su poslata putem obrazaca za kontakt ili elektronske pošte.
68. O svakom poslatom obavještenju Kupac će dobiti odgovarajuću konfirmaciju, dostavljanjem poruke elektronske pošte u Kupčevo sanduče elektronske pošte.

I. IZVRŠENJE UGOVORA, SUKCESIJA

69. U slučaju postojanja dileme u pogledu mjesta izvršenja ugovorenih radnji, smatraće se da se Ugovor izvršava u mjestu sjedišta Prodavca.
70. Sukcesori Ugovarača neposredno preuzimaju sva prava i obaveze svog prethodnika iz osnova ovog Ugovora. Ukoliko je pravno sljedbeništvo sporno, lica koja pretenduju da budu sukcesori čine u pravnom smislu zajednicu u pogledu prava i obaveza Ugovarača sve dok ne bude pravosnažno utvrđeno koje lice ili lica imaju pravo univerzalnog ili singularnog sukcesora i u kojoj mjeri.

J. PRENOS PRAVA

71. Kupac može prenijeti prava po ovom Ugovoru na treće lice isključivo uz pisanu saglasnost Prodavca.
72. Prodavac može prenijeti prava po ovom Ugovoru na treće lice bez saglasnosti Kupca uz obavezu da o izvršenom prenosu obavijesti Kupca. Od dana prijema obavještenja o prenosu prava po ovom Ugovoru na treće lice, Kupac je dužan da pruži ispunjenje obaveza po ovom Ugovoru trećem licu na koje su prenijeta ugovorna prava.

K. NIŠTAVOST

73. Ukoliko usljed izmjene u Pozitivnim propisima odredba ili odredbe Ugovora postanu ništave, odnosno njihova primjena nedozvoljena usljed protivpravnih posledica koju bi takva primjena izazvala, ili ukoliko izmjene u Pozitivnim propisima budu nalagale drugačije obaveze po Ugovarače, Ugovarači će pristupiti pregovaranju i usklađivanju odredbi Ugovora sa Pozitivnim propisima u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana kada jedan Ugovorač obavijesti drugog pisanim pozivom na pregovore.
74. Ukoliko usljed izmjene u Pozitivnim propisima odredba ili odredbe Ugovora postanu ništave, a Ugovorač koji nije pogođen takvom promjenom odbije poziv Ugovarača pogođenog promjenom na pregovore, ili se usprotivi ili onemogućiti neposrednu primjenu Pozitivnih propisa na ugovorni odnos, Ugovorač pogođen promjenom ima pravo da raskine Ugovor sa svim pravnim posledicama koje raskid Ugovora za sobom povlači, i to sa danom definitivnog saznanja za odbijanje poziva na pregovore od strane drugog Ugovarača, odnosno poziva da se primijeni važeća odredba na ugovorni odnos.

L. VIŠA SILA

75. Ugovarači ne odgovaraju za neispunjenje Ugovorom preuzetih obaveza u određenim slučajevima koji su nastupili nezavisno od njihovog uticaja i volje.
76. Okolnosti nastale nezavisno od uticaja i volje Ugovarača - koje ni krajnje pažljivo lice ne bi moglo izbjeći, niti ukloniti tako nastale posljedice – smatraju se za slučajeve više sile, odnosno za slučajeve koji oslobađaju od odgovornosti za neispunjenje ugovornih obaveza samo ukoliko su: I) takve okolnosti nastale poslije zaključenja Ugovora; II) sprječavaju njegovo potpuno ili djelimično izvršenje; III) u konkretnom slučaju Ugovarač ili Ugovarači bili nemoćni da spriječe nastupanje samih okolnosti mjerama i sredstvima koja se mogu opravdano tražiti i očekivati od lica koje je pogodila takva okolnost.
77. Pod slučajevima više sile se smatraju sljedeći događaji: I) rat, ratna dejstva i mobilizacije; II) pobune i građanski nemiri; III) izbijanje epidemija (pandemija) zaraznih bolesti; IV) nastanak požara, poplava, zemljotresa ili drugih prirodnih katastrofa. Poremećaji u poslovanju Ugovarača, koji nijesu izazvani poremećajima u ekonomskom sistemu zemlje, nemaju obilježje slučaja više sile.
78. Ugovarač pogođen višom silom je dužan da odmah obavijesti drugog Ugovarača o nastanku, vrsti i eventualnoj procjeni trajanja okolnosti više sile. U protivnom, Ugovarač se ne može pozvati na višu silu, izuzev ukoliko ga sama okolnost više sile ne sprječava da pošalje takvo obavještenje.
79. Za vrijeme trajanja više sile obaveze Ugovarača miruju i ne primjenjuju se sankcije zbog neizvršenja ugovorenih obaveza u roku.
80. Nastupanje okolnosti više sile, pod uslovom da je postupljeno u smislu odredbe ovoga člana, produžava rok za ispunjenje ugovornih obaveza za period koji je po svom trajanju jednak trajanju nastale okolnosti i razumnog roka za otklanjanje posledica tih okolnosti.
81. Ukoliko nastale okolnosti iz ovoga člana budu trajale duže od 30 (trideset) dana, Ugovarači će se sporazumjeti o daljem važenju Ugovora.
82. Ukoliko se Ugovarači ne sporazumiju o daljem važenju Ugovora u roku od 30 (trideset) dana po isteku roka iz prethodnog stava, Ugovarač kod kojeg nije nastupila okolnost više sile ima pravo na raskid Ugovora, nakon što o tome pisanim putem obavijesti drugog Ugovarača.

M. POVJERLJIVOST

83. Odredbe Ugovora su povjerljive prirode. Povjerljive informacije predstavljaju sve informacije koje nijesu javno poznate, koje se koriste u poslovanju Ugovarača, posebno one informacije koje su primljene ili pribavljene od strane jednog Ugovarača kao rezultat zaključenja ili izvršenja ovog Ugovora.
84. Prodavac će obezbijediti da bilo koje lice povezano sa njim i njegovim zaposlenima, drži povjerljivim povjerljive informacije te da iste neće objelodaniti bilo kojem trećem licu.
85. Prodavac može da objelodani ili da dozvoli otkrivanje povjerljivih informacija: svojim direktorima, zaposlenima, punomoćnicima, pravnim ili drugim stručnim savjetnicima, ali samo u mjeri koliko je potrebno da se istim licima omogući da za Ugovarača ostvare ili obezbijede ostvarivanje prava ili izvršenje obaveza u vezi sa ovim Ugovorom; kada se to zahtijeva na osnovu Pozitivnih propisa ili po nalogu nadležnog suda, ili drugog nadležnog organa ili organizacije; u onoj mjeri u kojoj su povjerljive informacije postale javno raspoložive ili opšte poznate javnosti u vrijeme takvog otkrivanja, ali ne kao rezultat povrede odredbi Ugovora; ako se takvo otkrivanje izričito dopušta nekom drugom odredbom Ugovora, ili ako je Ugovarač dao prethodno pisano odobrenje; kada to zahtijeva regulatorni i/ili državni organ koji ima nadležnost nad Prodavcem.

N. TUMAČENJE UGOVORA

86. Ugovarači će prilikom tumačenja Ugovora polaziti od načela savjesnosti i poštenja, kao osnovnog načela obligacionih odnosa.
87. U slučaju tumačenja momenta prelaska prava svojine nad artiklima sa Prodavca na Kupca, smatraće se da je pravo svojine prenijeto narednog dana nakon dana plaćanja u cjelosti cijene za kupljene artikle, saglasno ispostavljenom računu Prodavca.

O. IZMJENE

88. Ugovor je formularni pravni posao (ugovor po pristupu).
89. Prodavac je dužan da objavi važeću verziju Ugovora na stranicama Internet prodavnice.
90. Prodavac zadržava pravo da, s vremena na vrijeme, izmijeni sadržinu javno objavljene verzije Ugovora, uz uslov da nove verzije Ugovora sadrže u fusnoti dokumenta datum i sat izmjene i redni broj verzije.
91. Izmijenjena verzija Ugovora primjenjivaće se na sve transakcije elektronske trgovine počev od momenta objavljivanja.

P. RJEŠAVANJE SPOROVA

92. Ugovarači će pokušati da sporove koji bi mogli nastati povodom ovoga Ugovora riješe mirnim putem i sporazumom.
93. Spor postoji kada jedan Ugovarač uputi drugom Ugovaraču poruku elektronske pošte sa obavještenjem u kojem se ističe da postoji spor u pogledu neke činjenice, izvršenja obaveze, tumačenja odredbe ili neke druge sporne okolnosti.
94. Ugovarači će pristupiti rješavanju spora najkasnije osmog kalendarskog dana od dana prijema pisanog obavještenja o sporu.
95. Ukoliko Ugovarači ne postignu mirno rješenje, za rješavanje spora nadležan je Osnovni sud u Podgorici.

Q. SASTAVNI DJELOVI UGOVORA

96. U sastavne djelove Ugovora spadaju sva papirna i elektronska dokumenta koja su kreirana prilikom izvršenja transakcija elektronske trgovine između Ugovarača.
97. Pravni instrumenti koji su zaključeni ili jednostrano izdati na osnovu ovog Ugovora predstavljaju sastavni dio Ugovora.
98. U slučaju materijalne kolizije sadržina dokumenata koja ispunjavaju uslov da budu priznata za sastavne djelove Ugovora i odredbi Ugovora, važeće su odredbe Ugovora.

R. KOMENTARI I PRIJEDLOZI

99. Prodavac poziva Kupca da dostavi svoje komentare i prijedloge na sadržinu ovog Ugovora putem obrasca za kontakt koji je dostupan na stranicama Internet prodavnice, putem elektronske pošte na adresu webshop@voli.me ili pozivom na broj call centra 19995.