# Opšti uslovi poslovanja

Sačuvajte i odštampajte

Dobrodošli na sajt frilla.rs kojim upravlja kompanija HS ECOMM BG011 D.O.O., Karađorđeva 33, 17501 Vranje, Republika Srbija (u daljem tekstu: kompanija).

Ovi Opšti uslovi važe za sve aktivnosti omogućene na internet prodavnici koja je dostupna na frilla.rs (u daljem tekstu: web stranica). Opšti uslovi poslovanja su obavezujući za sve korisnike. Molimo vas da ih pažljivo pročitate. Ako se ne slažete sa bilo kojim delom ovih Opštih uslova, ili ako se ne slažete sa njima u celosti, nemojte da koristite našu web stranicu i naše usluge. Opšti uslovi predstavljaju važeći ugovor između vas i kompanije. Web stranica se pruža „kao što jeste“ i Kompanija ne daje nikakve garancije, izričite ili implicirane, u vezi sa naslovom, marketingom ili prikladnošću za bilo koju svrhu proizvoda predstavljenih na web stranici.

Vlasnik web stranice će posvetiti dužnu pažnju da pokuša da obezbedi da informacije koje se nalaze na web stranici budu detaljne i ažurne. Istovremeno, vlasnik web stranice zadržava pravo da promeni sadržaj web stranice ili prestane da ga dopunjuje u bilo kom trenutku, bez prethodnog obaveštenja. Pored toga, vlasnik web stranice može promeniti usluge, proizvode, cene ili programe opisane na ovoj web stranici u bilo koje vreme i bez obaveštenja.

# 1 DEFINICIJE

**Kompanija** je preduzeće HS ECOMM BG011 D.O.O., Karađorđeva 33, 17501 Vranje, Republika Srbija, koje poseduje i upravlja web stranicom frilla.rs .

**Web stranica** je web lokacija dostupna na frilla.rs , kojom upravlja kompanija, a u okviru koje posluje internet prodavnica.

Korisnik je svako fizičko lice koje koristi web stranicu.

**Kupac** (ili „vi“) je svako fizičko lice koje obavi kupovinu u internet prodavnici.

**Potrošač** je fizičko lice koje nabavlja ili koristi dobra i usluge u svrhe van okvira svoje profesionalne delatnosti ili delatnosti u cilju sticanja prihoda. Za potrebe ovih Opštih uslova, svi kupci se takođe smatraju potrošačima.

**Politika privatnosti** je dokument koji sadrži sve informacije o obradi ličnih podataka koja se odvija u okviru web stranice. Navedena Politika privatnosti je dostupna ovde.

**Politika kolačića** je dokument koji sadrži sve informacije o korišćenju kolačića koji se odvijaju na web stranici. Navedena Politika kolačića je dostupna ovde.

# 2. FRILLA.RS ONLINE SHOP

Opštim uslovima poslovanja utvrđuje se rad internet prodavnice, definišu prava i obaveze korisnika i internet prodavnice i reguliše poslovni odnos između internet prodavnice i kupca. Opšti uslovi i odredbe koji važe u trenutku kupovine (u trenutku kada je onlajn narudžbina postavljena) su obavezujući za kupca. Svaki put kada se naruči, korisnik će biti obavešten o Opštim uslovima poslovanja. Narudžbinom korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima.

Potvrda Opštih uslova pri narudžbini u našoj internet prodavnici predstavlja obavezujući ugovor između vas i kompanije.

**Pažljivo pročitajte**

Opšte uslove i odredbe pre nego što potvrdite narudžbinu. Ako se ne slažete sa našim Opštim uslovima i odredbama, ne možete koristiti usluge koje pruža naša internet prodavnica. Takođe, nije moguće delimično saglasiti se sa Opštim uslovima poslovanja. Da biste dovršili kupovinu, morate prihvatiti celokupne Opšte uslove i odredbe na snazi u trenutku kupovine.

Proizvodi koje prodajemo na našoj veb stranici proizvedeni su u Kini. Uvoznik proizvoda je kompanija HS ECOMM BG011 d.o.o. U slučaju da poreklo proizvoda nije Kina ili uvoznik nije kompanija HS ECOMM BG011 d.o.o., to će biti eksplicitno navedeno za pojedinačni proizvod.

## i. Korišćenje internet prodavnice

Kompanija upravlja internet prodavnicom u skladu sa Opštim uslovima poslovanja. Internet prodavnica je dostupna kupcima u svakom trenutku, pri čemu kompanija zadržava pravo da privremeno onemogući ili suspenduje internet prodavnicu bez prethodnog obaveštenja.

Postoji mogućnost da internet prodavnica bude privremeno nedostupna ili da neće biti moguće izvršiti plaćanje zbog održavanja i ažuriranja internet prodavnice. Kompanija neće biti odgovorna za bilo kakvu štetu koju možete pretrpeti tokom održavanja i/ili ažuriranja internet prodavnice.

## ii. Izvršavanje narudžbine u internet prodavnici

Smatra se da je kupoprodajni ugovor između dobavljača i kupca sklopljen kad kupac potvrdi narudžbu (kupac dobiva poruku e-pošte s potvrdom statusa „Narudžba potvrđena”). Od tog su trenutka sve cijene i ostali uvjeti kupnje fiksni i primjenjivi i za pružatelja usluge i za kupca. Kupoprodajni ugovor učitava se na poslužitelj firme u elektroničkom obliku.

Postupak kupnje:

1. korak: U ponudi dostupnoj u internetskoj trgovini kupac odabire željeni artikl i željenu količinu te potvrđuje svoj izbor pritiskom gumba „Dodaj u košaricu”. Ako kupac želi kupiti nekoliko različitih artikala, postupak treba ponoviti za svaki pojedinačni artikl. Nakon što kupac završi postupak odabira proizvoda, može nastaviti s postupkom kupnje pritiskom gumba „Kreni na plaćanje”.
2. korak: U ovom koraku kupac ispunjava obrazac sa svojim osobnim podacima potrebnima za isporuku željene narudžbe. Nakon ispunjavanja obrasca, kupac u određenim slučajevima može odabrati između nekoliko mogućnosti dostave i dodati druge proizvode ili usluge svojoj narudžbi. U ovom koraku kupac je obaviješten i o planiranom datumu isporuke. Prije dovršenja narudžbe, kupac ima mogućnost izbora između različitih načina plaćanja. Uzimajući u obzir odabrani izbor, konačni iznos koji treba platiti za narudžbu izračunava se još jednom prije završetka kupnje. Kupac potvrđuje postupak kupnje pritiskom gumba „Završi kupnju”.
3. korak: Nakon završetka kupnje, kupcu se na web-mjestu prikazuje poruka potvrde u kojoj se navodi da je narudžba uspješno poslana i prikazuju pojedinosti poslane narudžbe. Uz to, kupac prima i potvrdnu poruku e-pošte na adresu e-pošte navedenu u 2. točki, pri čemu se u navedenoj potvrdnoj poruci e-pošte nalaze pregled narudžbe, upute za upotrebu naručenih proizvoda i upute za odustajanje od kupnje ili podnošenje reklamacije ako kupac nije zadovoljan proizvodom ili ga više ne želi.

Svi podaci koje nam dostavite tijekom slanja narudžbe bit će obrađeni u skladu s Pravilima o zaštiti privatnosti koje možete pronaći na dnu web-mjesta.

Obavještavamo vas da će se vrijednost cjelokupne kupnje, uključujući isporuku ili druge troškove koji vrijede za kupnju, naplatiti nakon potvrde vaše narudžbe. Obavijestit ćemo vas o svim dodatnim troškovima prije nego što izvršite kupnju. S odabranim načinom plaćanja mogu biti povezati i dodatni troškovi.

Možete pratiti i upravljati svojom narudžbom u RMA aplikaciji na ovoj poveznici LINK. Za pristup Vam je potreban broj narudžbe ili kod za praćenje te e-mail ili broj telefona koje ste unijeli u narudžbenicu prilikom kupnje. U ovoj aplikaciji (ako narudžba još nije u pripremi) također možete otkazati narudžbu, promijeniti sadržaj narudžbe, adresu, broj telefona, pratiti narudžbu te također pristupiti potvrdi o plaćanju.

Smatra se da je ugovor o kupovini između dobavljača i kupca sklopljen kad kupac potvrdi narudžbinu (kupac dobija poruku e-mailom sa potvrdom statusa „Narudžbina potvrđena”). Od tog su trenutka sve cene i ostali uslovi kupovine fiksni i primenljivi i za pružaoca usluge i za kupca. Kupoprodajni ugovor učitava se na serveru firme u elektronskom obliku.

Postupak kupovine:

1. korak: U ponudi dostupnoj u internet prodavnici kupac bira željeni artikal i željenu količinu te potvrđuje svoj izbor pritiskom na dugme „Dodaj u korpu”. Ako kupac želi da kupi nekoliko različitih artikala, postupak treba ponoviti za svaki pojedinačni artikal. Nakon što kupac završi postupak odabira proizvoda, može nastaviti sa postupkom kupovine pritiskom na dugme „Kreni na plaćanje”.
2. korak: U ovom koraku kupac ispunjava obrazac sa svojim ličnim podacima potrebnim za isporuku željene narudžbine. Nakon ispunjavanja obrasca, kupac u određenim slučajevima može odabrati između nekoliko mogućnosti dostave i dodati druge proizvode ili usluge svojoj narudžbini. U ovom koraku kupac je obavešten i o planiranom datumu isporuke. Pre dovršenja narudžbine, kupac ima mogućnost izbora između različitih načina plaćanja. Uzimajući u obzir odabrani izbor, konačni iznos koji treba platiti za narudžbinu izračunava se još jednom pre završetka kupovine. Kupac potvrđuje postupak kupovine pritiskom na dugme „Završi kupovinu”.
3. korak: Nakon završetka kupovine, kupcu se na web stranici prikazuje poruka potvrde u kojoj se navodi da je narudžbina uspešno poslata i prikazuju pojedinosti poslate narudžbine. Uz to, kupac prima i potvrdnu poruku e-mailom na adresu e-mail navedenu u 2. tački, pri čemu se u navedenoj potvrdnoj poruci e-mail nalaze pregled narudžbine, instrukcije za upotrebu naručenih proizvoda i instrukcije za odustajanje od kupovine ili podnošenje reklamacije ako kupac nije zadovoljan proizvodom ili ga više ne želi.

Svi podaci koje nam dostavite tokom slanja narudžbine biće obrađeni u skladu sa Pravilima o zaštiti privatnosti koje možete pronaći na dnu web stranice.

Obaveštavamo vas da će se vrednost celokupne kupovine, uključujući isporuku ili druge troškove koji važe za kupovinu, naplatiti nakon potvrde vaše narudžbine. Obavestićemo vas o svim dodatnim troškovima pre nego što izvršite kupovinu. Sa odabranim načinom plaćanja mogu biti povezani i dodatni troškovi.

Možete pratiti i upravljati svojom narudžbinim u RMA aplikaciji na ovoj adresi LINK. Za pristup Vam je potreban broj narudžbine ili kod za praćenje te e-pošta ili broj telefona koje ste uneli u narudžbenicu prilikom kupovine. U ovoj aplikaciji (ako narudžbina još nije u pripremi) takođe možete otkazati narudžbinu, promeniti sadržaj narudžbine, adresu, broj telefona, pratiti narudžbinu te takođe pristupiti potvrdi o plaćanju.

## iii. Cene, načini plaćanja i promocije

**Cene**

Sve cene navedene na web stranici izražene su u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD) i uključuju PDV. Cene se primenjuju od trenutka kada je narudžbina izvršena. Ponuda važi do opoziva.

**UPOZORENJE**: Ovo je maloprodajna internet prodavnica čija su ciljna publika isključivo krajnji kupci (B2C). Iz tog razloga ne omogućavamo B2B prodaju na ovom sajtu, niti možemo ponuditi mogućnost izdavanja računa pravnim licima. To takođe znači da naknadne korekcije računa (sa fizičkog na pravno lice) nisu moguće jer se kupoprodajni posao zaključuje isključivo sa fizičkim licem.

Ako želite da uspostavite B2B odnos sa našom kompanijom i kupite veće količine naših proizvoda (celo pakovanje/karton), možete kontaktirati našu veleprodaju na bb2b@hsplus.si.

**Načini plaćanja**

U našoj online prodavnici možete koristiti sledeće načine plaćanja:

- Plaćanje pouzećem – kupac plaća račun u gotovini ili kreditnom karticom kuriru za dostavu koji isporučuje robu na adresu kupca;
- Plaćanje kreditnom karticom.
- Kompanija zadržava pravo da potvrdi izabrani način plaćanja koristeći autentifikaciju. Štaviše, zadržavamo pravo da dodatno proverimo izabrani način plaćanja tako što ćemo od vas zatražiti da nam pošaljete dokaz o uplati.

Svesni ste činjenice da morate platiti ceo iznos narudžbine (uključujući sve troškove vezane za transakciju i isporuku) u skladu sa izabranim načinom plaćanja. Garantujete da imate mogućnost i pravo da dovršite transakcije koristeći kreditnu karticu ili bilo koji drugi odabrani način plaćanja.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

Promocije

Sajt takođe nudi popuste i druge promocije koje smanjuju cene proizvoda (u daljem tekstu: promocije). Svaka promocija se nudi po sniženoj ceni na određeni (ograničeni) period određen za svaku pojedinačnu promociju. Snižena cena se odnosi na sve kupovine obavljene tokom promotivnog perioda.

Upozoravamo vas da su određene promocije ograničene samo na nove korisnike koji još nisu obavili kupovinu u našoj internet prodavnici. U ovom slučaju, pomenuta promocija se ne odnosi na postojeće korisnike. Svaki pokušaj korišćenja takvih promocija biće odmah blokiran, a e-mail adrese koje se koriste za izvršenje pomenute zloupotrebe biće izbrisane bez prethodnog obaveštenja. Popusti i druge promocije obično nisu kumulativni, osim ako nije drugačije navedeno u okviru svake pojedinačne promocije.

## iv. Troškovi i isporuka robe

Troškovi dostave nisu uključeni u cene. Troškove slanja možete pronaći u internet prodavnici, gde takođe imate mogućnost izbora načina isporuke. Naša kompanija nudi dva načina isporuke: standardnu i brzu. Ključna razlika između ova dva načina isporuke je u tome što se narudžbine ekspresne isporuke obrađuju i pakuju sa višim prioritetom. Pre nego što izaberete željeni način isporuke, molimo vas da proverite cenu navedenu pored svakog pojedinačnog izbora. Tokom slanja narudžbine videćete pregled cena koji se sastoji od troškova kupovine, troškova dostave i ukupnih troškova.

Ako odaberete plaćanje pouzećem, kurirska služba će vam naplatiti naknadu za dostavu paketa koja se obračunava prilikom predaje narudžbine. Ako odaberete plaćanje kreditnom karticom, ovaj trošak vam neće biti naplaćen.

Proizvodi koje ste naručili biće isporučeni na adresu koju ste uneli kao adresu za isporuku na našoj web stranici.

Procenjeno vreme isporuke je dostupno kupcu prilikom naručivanja. Kompanija zadržava pravo da produži rok isporuke u slučaju povećane potražnje ili kašnjenja usluge isporuke. Isporuke se obično vrše pre podne. Ukoliko ne možete da prihvatite paket tokom isporuke, kurirska služba će pokušati da se dogovori sa kupcem o novom načinu i mestu isporuke.

Ako kurir za isporuku ne uspe da kontaktira kupca, biće učinjen drugi pokušaj da se paket isporuči sledećeg radnog dana. Ako drugi pokušaj isporuke ne uspe, paket i njegov sadržaj se vraćaju pošiljaocu.

Uplaćeni iznos za neuspešno isporučene i unapred plaćene narudžbine se automatski vraća u roku od 8 (osam) radnih dana od skladišta koje evidentira vraćanje paketa ili kompanije koja utvrdi da paket nije uspešno isporučen.

**Bezbednosna upozorenja za upotrebu svih proizvoda**

Upotreba proizvoda iz naše online prodavnice može predstavljati određeni rizik po život i zdravlje. Morate izričito da potvrdite da razumete da upotreba navedenih proizvoda predstavlja takav rizik koji u potpunosti prihvatate. Naručivanjem i/ili korišćenjem navedenih proizvoda potvrđujete da ste svesni navedenih rizika, koji mogu uključivati rizik od bolesti, povrede, invaliditeta ili smrti. Morate preuzeti punu odgovornost za sve posledice koje mogu proizaći iz naručivanja i/ili korišćenja proizvoda.

Pre upotrebe bilo kog proizvoda morate pročitati uputstva za upotrebu.

Pre upotrebe, svaki proizvod mora biti testiran na bezbedan način. Ako niste potpuno sigurni kako da testirate proizvod, nemojte ga koristiti, obavestite nas ili ga vratite.

Kompanija ne preuzima nikakvu odgovornost za indirektnu ili direktnu štetu prouzrokovanu upotrebom proizvoda naručenih na web stranici, bez obzira da li je kupac ili treća strana koristila proizvode ispravno ili pogrešno. Ovo izuzeće se primenjuje u najvećoj meri dozvoljenoj zakonima.

U slučaju zahteva za naknadu štete podnetog protiv kompanije, kompanija ograničava svoju odgovornost za štetu na trostruku tržišnu cenu proizvoda.

Trudimo se da pružimo što detaljnije i tačnije opise i fotografije proizvoda. Međutim, ne možemo garantovati da su sve informacije o proizvodu i fotografije potpuno tačne. Pošto se određeni proizvodi mogu nabaviti od različitih dobavljača, moguća su manja odstupanja u pakovanju ili izgledu proizvoda. Navedena odstupanja ni na koji način ne utiču na kvalitet ili funkcionalnost proizvoda.

## v. Pravo na odustajanje od Ugovora

Kupac koji izvrši kupovinu u našoj internet prodavnici ima pravo odustati od Ugovora. Navedeno odustajanje od Ugovora može se izjaviti u roku od 14 dana od datuma isporuke narudžbine, a firmu o tome obaveštava dostavna služba. Kupac ne mora navesti razlog svoje odluke. Navedeno pravo na odustajanje od Ugovora primenjuje se samo na kupce koji su fizičke osobe i koji robu i usluge stiču ili upotrebljavaju izvan svoje profesionalne delatnosti ili delatnosti s ciljem ostvarenja prihoda.

Smatra se da je izjava o odustajanju izdata blagovremeno ako je podnesena u roku za odustajanje od Ugovora. Izjavu o odustajanju možete dostaviti na unapred dogovorenom obrascu ili nam je možete poslati e-mailom. Obrazac možete pronaći u odjeljku „Pravo na odustajanje od kupovine" pri dnu web stranice. Teret dokazivanja koji se odnosi na ostvarivanje prava na odustajanje iz ovog članka snosi potrošač.

**Odustajanjem od Ugovora kupac može steći povrat novca ili zameniti proizvod, ali ne može iskoristiti kredit!**

Nakon predaje izjave o odustajanju, svoje proizvode morate vratiti u roku od 14 dana od datuma izjave o odustajanju. Robu pošaljite na našu adresu: **HS ECOMM BG011 D.O.O., Splitska 4, 17501 Vranje, Republika Srbija**. Smatra se da je roba pravovremeno vraćena ako je pošaljete pre isteka roka za povrat u trajanju od 14 dana. Morate vratiti neizmenjenu količinu neoštećenih proizvoda, zapakovanih u originalno pakiranje ili ambalažu koja proizvode štiti na isti način kao i originalna ambalaža. Ne možete vratiti oštećene proizvode, proizvode u izmenjenoj količini ili proizvode upakovane u neprikladnu ambalažu. Molimo vas da artikle vratite kao paketnu pošiljku, a ne kao pismo, i obavezno označite paket kodom za odustanak od kupovine, koji ćete dobiti tokom procesa.

Ukoliko paket nije pravilno označen (poslat bez koda za odustanak od kupovine), to može značajno produžiti vreme potrebno za obradu vašeg zahteva. U slučaju odustajanja od ugovora, podmirićete samo troškove povrata robe, s tim da se navedeni troškovi ne mogu nadoknaditi.

Ako ste već platili naručenu robu, odmah ćemo, ili najkasnije u roku od 8 radnih dana od slanja paketa na našu adresu, nadoknaditi sve zaprimljene uplate i uplate koje ste izvršili u vezi s narudžbinom. Smatra se da je paket poslat na našu adresu kada ga naše skladište evidentira kao vraćeni paket. Zadržavamo pravo da zadržimo primljenu uplatu do povrata proizvoda koji su predmet odustajanja od ugovora.

Zaprimljene uplate nadoknadićemo istim sredstvima plaćanja koja ste upotrebljavali tokom kupovine. U slučaju plaćanja pouzećem nabavna cena vratiće se na broj tekućeg računa koji ste naveli u svom obrascu.

Primljene uplate ćemo vam vratiti istim sredstvom plaćanja koje ste koristili prilikom kupovine. U slučaju izbora metode plaćanja „Plaćanje pouzećem", izričito se slažete da se povraćaj novca može izvršiti na vaš lični tekući račun (TRR) koji ćete nam dostaviti u slučaju odustajanja od kupovine.

**Izuzetak od prava na povlačenje**

Iskorišćavanje prava na odustajanje isključeno je za sledeće ugovore:

- ugovori o isporuci robe izrađeni prema specifikacijama potrošača ili jasno personalizirani;
- ugovori o opskrbi robom koji se mogu pogoršati ili brzo isteći;
- ugovori o nabavi novina, periodike ili časopisa, osim ugovora o pretplati na ove publikacije;
- ugovori o isporuci robe koju je potrošač otpečatio nakon isporuke i koja se ne može vratiti iz higijenskih ili zdravstvenih razloga (na primer: kozmetika, sredstva za čišćenje, paste za poliranje i kupaći kostim, donje rublje, čarape)
- ugovori o isporuci robe koja se nakon isporuke i po svojoj prirodi nerazdvojno mešaju s drugim artiklima; (na primer: set/kit, svi proizvodi iz Mystery box-a, oba proizvoda iz ponude 1+1 besplatno, bilo koji POKLON);
- ugovori o isporuci audio ili video zapisa ili kompjuterskog softvera ako ih je potrošač otpečatio nakon isporuke;
- ugovori o opskrbi alkoholnim pićima čija se isporuka odgađa nakon trideset dana i čija vrednost dogovorena pri sklapanju ugovora zavisi o fluktuacijama na tržištu na koje profesionalci ne mogu uticati;
- ugovori o isporuci robe ili usluga, čija cena zavisi o fluktuacijama na finansijskom tržištu na koje profesionalci ne mogu uticati i do kojih će verovatno doći tokom razdoblja odustajanja;

- ugovori o pružanju usluga u potpunosti izvršeni pre isteka roka za odustajanje i čije je izvršavanje započelo nakon izričitog prethodnog pristanka potrošača i izričitog odricanja od prava na odustajanje; (na primer: provizija za plaćanje po pouzeću, brza dostava, osiguranje paketa);
- ugovori o radovima na održavanju ili popravkama koje se moraju hitno izvršiti u potrošačevoj kući i izričito to zatražiti, u granicama rezervnih delova i radova koji su strogo potrebni za reagovanje u hitnim slučajevima;
- ugovori o pružanju usluga smeštaja, prevoza, ugostiteljstva i razonode, koji se moraju pružati određenog datuma ili s određenom učestalošću;
- ugovori o isporuci digitalnog sadržaja koji nisu isporučeni na materijalnom mediju, čije je izvršavanje počelo nakon izričitog prethodnog pristanka potrošača i izričitog odricanja od prava na odustajanje (na primer: preuzeti digitalni sadržaji, e-knjige).

**UPOZORENJE**: Ako dobrovoljno vratite proizvod za koji nije moguće odstupanje od kupovine, nakon perioda za povrat od 14 dana, nakon 14 dana od obaveštenja o odstupanju od kupovine, koji nije kupljen u našoj prodavnici takav Vam proizvod možemo vratiti nazad isključivo uz naplatu 10 EUR što predstavlja trošak obrade neopravdane reklamacije. Proizvod koji nije preuzet biće uništen nakon 2 meseca.

## vi. Reklamacije

Ako otkrijete da vaš proizvod ne radi ispravno ili ste dobili neprimeren ili oštećen proizvod, na raspolaganju su vam sledeće mogućnosti:

- korišćenje garancije dostave,
- korišćenje garancije na tehničke proizvode i
- podnošenje reklamacije proizvoda.

**a) Garancija isporuke**

1. Dajemo dodatnu garanciju za besprekornu isporuku koja se može primeniti u roku od 48 sati nakon prijema proizvoda.
2. Ako su vaši proizvodi oštećeni tokom transporta ili nisu u skladu s vašom narudžbinim, ljubazno vas molimo da nam prijavite grešku u roku od 48 sati od isporuke. Pošaljite nam poruku e-mailom koja sadrži fotografiju pakovanja (nalepnica mora biti jasno istaknuta na fotografiji) i primljenog proizvoda koji jasno ukazuje na oštećeno područje.
3. Dat ćemo prednost rešavanju vašeg zahteva u najkraćem mogućem roku i pružićemo vam zamenski proizvod.
4. Ako je zahtev poslat prekasno, rešiće se kao reklamacija proizvoda.

**b) Garancija na tehničke proizvode**

Za određene proizvode u našoj ponudi primenjuje se garancijsko razdoblje od 24 meseca. Garancija se može primeniti samo za tehničke proizvode i električne uređaje iz naše ponude. Garancijsko razdoblje od 24 mjeseca započinje na dan prijema robe. Svoju garanciju možete ostvariti u skladu Zakonom o zaštiti potrošača, na temelju računa koji predstavlja potvrdu o garanciji.

Firma zadržava pravo odbiti garanciju ako uz zahtev nije priložen račun ili ako račun nije čitljiv ili na drugi način nedostaje.

Garancija se ne primenjuje ako:

- je proizvod fizički oštećen;
- proizvod pokazuje znakove trošenja zbog uobičajene upotrebe;
- proizvod predstavlja nedostatke koji su nastali kao rezultat nepravilne, neprikladne ili neoprezne upotrebe proizvoda.

Proizvodi za koje želite iskoristiti garanciju moraju se ispitati, zbog čega vas molimo da svom zahtevu za garanciju priložite fotografije ili video isečke koji prikazuju nedostatak. Ako je potrebno, zamolićemo vas da nam vratite proizvod kako bismo ga mogli ispitati.

Ako odobrimo vaš zahtev za garanciju, pružićemo vam novi proizvod. Imate pravo zatražiti i popravku svog proizvoda, ali morate biti svesni činjenice da je razdoblje popravke duže od razdoblja isporuke novog proizvoda.

Ako popravka traje više od 45 dana, vaš će proizvod biti zamenjen novim. Ako se novi proizvod ne može dostaviti, vratićemo vam cenu proizvoda u celosti.

Sažetak postupka možete pronaći u odeljku „Zamena u garanciji” pri dnu web stranice.

**UPOZORENJE: Firma HS ECOMM BG011 D.O.O., prihvatiće povrat samo onih paketa koji sadržavaju proizvode kupljene na web-sajtu. Svi paketi koje pošalje pojedinac, a koji ne sadrže proizvode kupljene u našoj firmi, vratiće se pošiljaocu o njegovom trošku.**

**c) Reklamacija proizvoda zbog materijalnih nedostataka**

1. Ako proizvod ne radi ispravno, pošaljite nam poruku e-mailom na info@frilla.rs i pomoći ćemo pružanjem potrebnog objašnjenja. Na taj ćete način sprečiti bilo kakvu potencijalnu zloupotrebu proizvoda i štetu na samom proizvodu, kao i bilo kakve povrede sebe ili drugih.
2. Ako vaš proizvod ne radi, možete podneti reklamaciju navodeći materijalne nedostatke na proizvodu. Slučajevi koji se smatraju materijalnim nedostacima na proizvodu navedeni su u odeljku vii. ovih Opštih uslova poslovanja. Materijalne nedostatke možete primeniti samo ako su navedeni nedostaci već postojali u trenutku kupovine, ali su otkriveni kasnije.
3. Ako vaš proizvod ne radi zbog materijalnog nedostatka, molimo vas da nedostatak prijavite odmah nakon što ga otkrijete, međutim ni u kojem slučaju kasnije od dva meseca od dana kada ste taj nedostatak otkrili. Pošaljite nam poruku e-mailom sa fotografijom ili video isečkom sa prikazom neispravnog proizvoda, na temelju kojeg se nedvosmisleno može utvrditi da proizvod ne radi. Ako je potrebno, zamolićemo vas da nam vratite predmetni proizvod kako bismo ga mogli ispitati i utvrditi nedostatak proizvoda.
4. Nećemo moći razmotriti vašu reklamaciju za proizvode koji su oštećeni zbog nepravilne ili neprikladne upotrebe ili ponašanja koje nije strogo neophodno za utvrđivanje prirode, svojstva i funkcioniranja robe. Ako želite povrat predmetnog proizvoda nakon odbijanja vaše reklamacije, poslaćemo vam ga zajedno sa računom za troškove povezane sa isporukom navedenog proizvoda.
5. Firma je odgovorna za nedostatke u izradi proizvoda koji se pojave kroz 2 godine nakon isporuke. Firma je dužna odgovoriti na prigovor u roku od 3 radna dana.
6. Ako izvršavate nalog o materijalnom nedostatku, dostupne su vam sledeće mogućnosti:

- zamena proizvoda,
- povrat kupoprodajne cene,
- otklanjanje nedostatka proizvoda ili
- proporcionalni povrat kupoprodajne cene.

Sažetak postupka možete pronaći u odeljku „Pritužbe i sporovi” na dnu web-sajta.

## vii. Materijalni nedostatak

Materijalni nedostatak može se primeniti u sledećim slučajevima:

- ako proizvod ne sadrži karakteristike potrebne za njegovu uobičajenu upotrebu ili za stavljanje na tržište;
- ako proizvod ne sadrži karakteristike potrebne za određenu upotrebu za koju je kupac kupio proizvod, a koje su prodavcu bile poznate ili su prodavcu trebale biti poznate;
- ako proizvod ne sadrži karakteristike i kvalitete koje su izričito ili implicitno dogovorene ili propisane;
- ako je prodavac kupcu dostavio proizvod koji nije u skladu sa uzorkom ili modelom proizvoda, osim ako uzorak ili model proizvoda nisu prikazani samo u informativne svrhe.

Sažetak postupka možete pronaći u odeljku „Pritužbe i sporovi” na dnu web-sajta.

Firma je odgovorna za nedostatke u izradi proizvoda koji se pojave kroz 2 godine nakon isporuke. Firma je dužna odgovoriti na prigovor u roku od 3 radna dana.

## viii. Dostupnost informacija

Provajder se obavezuje da će uvek obezbediti kupcu sledeće informacije:

- identitet kompanije (naziv i registrovana adresa firme, matični broj),
- kontakt podatke koji omogućavaju korisniku brzu i efikasnu komunikaciju sa provajderom (e-mail, telefonska sekretarica),
- bitne karakteristike robe ili usluga (uključujući postprodajne usluge i garancije),
- konačnu cenu robe ili usluga, uključujući poreze, ili način obračuna cene ako se zbog prirode robe ili usluga konačna cena ne može unapred izračunati,
- dostupnost proizvoda (svi proizvodi ili usluge ponuđeni na veb stranici treba da budu dostupni u razumnom roku),
- uslove plaćanja, uslove isporuke proizvoda ili uslove izvršenja usluge (način isporuke, lokacija i rok),
- informacije o svim potencijalnim troškovima transporta, isporuke ili slanja, ili upozorenje da takvi troškovi mogu nastati ako se ne mogu unapred izračunati,
- vremensko ograničenje ponude,
- uslove, rokove i postupke u slučaju odustajanja od Ugovora i podatke o troškovima vraćanja robe (ako ih ima),
- objašnjenje procedure koju treba preduzeti u slučaju žalbe, uključujući sve informacije o kontakt osobi ili korisničkoj službi,
- svest o odgovornosti u slučaju materijalnih nedostataka,
- mogućnost i uslovi postprodajnih usluga i dobrovoljne garancije, ako je potrebno.
- Određene greške se mogu pojaviti tokom pripreme veb stranice. Pošto na ove greške ne možemo uticati, ne snosimo odgovornost za njih. U slučaju većih odstupanja u pogledu cena ili tehničkih karakteristika proizvoda, obavestićemo vas o tome kada naručite.

## ix. Podaci o registraciji, naziv registra, registarski broj:

Naziv kompanije: HS ECOMM BG011 D.O.O.

Sedište kompanije: Karađorđeva 33, 17501 Vranje, Republika Srbija

Broj registracije: 22039652

Poreski broj: 114562073

Adresa e-mail: info@frilla.rs

Direktor kompanije: Goran Dimitrijević

Temeljni kapital: 1.000,00 RSD

PDV obaveznik: DA

Delatnost i šifra delatnosti: 4791 – Prodavnica na malo posredstvom pošte ili preko interneta

Web adresa: (frilla.rs)

Kontakt email: (info@frilla.rs)

Datum upisa u registar: 26.08.2024

## x. Vansudsko rešavanje sporova i drugi pravni lekovi

Potrošački spor može se rešiti postupkom vansudskog rešavanja 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 Ministarstva unutrašnje i spoljnje trgovine.

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

podonošenje predloga za vansudsko rešavanje spora.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova ne primenjuje se, pored ostalog:

- U potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih aranžmana, 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.

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.

Ukoliko takvo rešavanje spora nije moguće, za rešavanje sporova biće nadležan sud u Vranju.

# 3. KOMUNIKACIJA

Kompanija će kontaktirati korisnika samo putem daljinske komunikacije ako je to neophodno za izvršenje naloga.

Kompanija pruža usluge podrške svojim korisnicima na info@frilla.rs.

Međutim, možemo kontaktirati i korisnike u komercijalne svrhe ako nam daju saglasnost ili ako su već obavili kupovinu u našoj online prodavnici, pri čemu će gornja komunikacija:

- biti jasno i nedvosmisleno označena kao reklamna poruka,
- jasno pokazati pošiljaoca,
- jasno označiti različite promocije i druge marketinške tehnike kao takve.

Za više informacija u vezi sa komunikacijom, pogledajte našu Politiku privatnosti i Politiku kolačića

# 4. INTELEKTUALNA SVOJINA

Svi podaci, slike i tekstovi, kao i bilo koji drugi materijali (npr. video sadržaj, grafikoni, skice, itd.) na našoj veb stranici su zaštićeni zakonom o autorskim pravima i/ili intelektualnoj svojini.

Kupovinom Proizvoda ili korišćenjem Veb stranice, Korisnik neće steći nikakva autorska, imovinska prava ili prava intelektualne svojine na Proizvode i/ili Veb lokaciju. Korisnik može koristiti materijale samo u svoje nekomercijalne svrhe.

# 5. ODRICANJE ODGOVORNOSTI

U skladu sa odricanjem odgovornosti navedenim u ovim Opštim uslovima, Kompanija pruža sledeća ograničenja:

Ako odlučite da koristite našu onlajn prodavnicu i/ili našu veb stranicu, saglasni ste da to uradite dobrovoljno i stoga preuzimate sve rizike. Veb-sajt i prodavnica se pružaju „kao što jesu“, bez ikakvih izričitih ili podrazumevanih garancija. Sva odricanja odgovornosti navedena u ovom poglavlju ili negde drugde u ovim odredbama i uslovima primenjuju se u najvećoj meri dozvoljenoj zakonima.

Kompanija ne garantuje rad Veb lokacije i njenih funkcija i ne garantuje da će Veb lokacija funkcionisati bez grešaka, virusa ili malvera sličnih virusima. Pored toga, kompanija ne garantuje da su informacije objavljene na veb stranici tačne i sveobuhvatne. Kompanija neće biti odgovorna za bilo kakvu štetu, uključujući, ali ne ograničavajući se na: direktnu, indirektnu ili posledičnu štetu koja proističe iz ili proizilazi iz korišćenja veb stranice.

Ako odlučite da koristite onlajn prodavnicu i izvršite plaćanje u našoj onlajn prodavnici, izričito se slažete da je koristite na sopstvenu odgovornost i da ćete snositi sve rizike u vezi sa plaćanjem u našoj onlajn prodavnici, uključujući, ali ne ograničavajući se na neuspela plaćanja od strane korisnika, greške u plaćanju i greške u povratu u slučaju reklamacije. Ovo odricanje od odgovornosti se primenjuje u najvećoj meri dozvoljenoj zakonom. Kompanija neće biti odgovorna za bilo kakvu štetu koja može nastati u vezi sa korišćenjem veb stranice i/ili proizvoda dostupnih u našoj online prodavnici.

# 6. ZAVRŠNE ODREDBE

**Sklapanje ugovora** Zajedno sa naručivanjem usluga na web-sajtu, kao i na svim podstranicama ovog web-sajta, ovi Opšti uslovi poslovanja imaju karakter ugovora sklopljenog između kupca i firme.

**Odvojivost odredbi** Ako se bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova poslovanja pokaže (u celosti ili delimično) nezakonitom ili ništavnom na bilo koji drugi način, navedena će se odredba smatrati (u celosti ili delimično) izbrisanom, dok se preostali Opšti uslovi poslovanja idalje primenjuju.

**Puna pravna sposobnost** Korisnik jamči da ima potpunu sposobnost za preuzimanje prava i obaveza koje proizlaze iz ovih Opštih uslova poslovanja. Time jamčite da vam nije potreban pristanak ili odobrenje bilo koje treće strane da biste ispunili svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih uslova poslovanja.

**Poznavanje Opštih uslova poslovanja** Ovime jamčite da ste pročitali i da ste u potpunosti upoznati sa ovim Opštim uslovima poslovanja pre nego što ih prihvatite, posebno kada je reč o utvrđenim izjavama o odricanju odgovornosti.

**Zakon koji se primenjuje na ove Opšte uslove poslovanja** Na ove se Opšte uslove poslovanja primenjuje zakone Republike Srbije. Svi sporovi koji proizlaze iz ovih Opštih uslova poslovanja u nadležnosti su sudova u Republici Srpskoj.

**Izmene ovih Opštih uslova poslovanja** Nemate pravo menjati bilo koju odredbu navedenu u ovim Opštim uslovima poslovanja ili se odricati (u celosti ili delimično) ispravnosti bilo koje od navedenih odredbi. Firma ima pravo izmeniti ove Opšte uslove poslovanja u bilo kojem trenutku. Sve izmene biće objavljene na web-sajtu. Ako idalje upotrebljavate web-sajt, smatraće se da se slažete sa izmenama na snazi u relevantno vreme. Ako se ne slažete sa izmenama, imate pravo odustati od Ugovora.

**Celokupnost ugovora** Ovi Opšti uslovi poslovanja predstavljaju celokupnost sporazuma koji se primenjuje između ugovornih strana. Svi potencijalni prethodni pisani ili usmeni sporazumi ili pregovori biće u potpunosti zamenjeni ovim Opštim uslovima poslovanja.

**Jezičke verzije**: Ovi opšti uslovi poslovanja su sastavljeni na srpskom jeziku. Svaka promena ovih opštih uslova na bilo kom drugom jeziku je pripremljena za lakši pristup opštim uslovima. Ovim se slažete i potpuno razumete da će u slučaju bilo kakvih sporova verzija na srpskom jeziku imati prednost.

**Značenje pojmova** Definicije pojmova upotrebljavanih u ovim Opštim uslovima poslovanja navedene su na početku ovih Opštih uslova poslovanja.

HS ECOMM BG011 D.O.O. / Karađorđeva 33, 17501 Vranje, Republika Srbija / info@frilla.rs

Registraciono telo: Okružni sud u Vranju / Osnovni kapital: 1.000,00 RSD / OTP Banka: 325-9500700216359-48 / PIB: 114562073 / Matični broj: 22039652