USLOVI KUPOVINE

1. OPŠTE ODREDBE

Molimo da pre nego što obavite kupovinu, pažljivo pročitate Uslove kupovine. U postupku kupovine na internet stranici www.naturalway.rs saglašavate se sa ovim Uslovima kupovine koji su navedeni u daljem tekstu i Politikom privatnosti, čime potvrđujete da ste iste pročitali, razumeli i prihvatili.

Uslovima kupovine definisana su pravila pri kupovini koja obezbeđuju kvalitet naše usluge i zadovoljstvo kupaca, odnosno regulisani su uslovi kupovine preko navedenih internet stranica, prava i obaveze potrošača i ostala pitanja od značaja za funkcionisanje internet prodaje kod privrednog društva Preduzeće za proizvodnju trgovinu i usluge 229JOV ortačko društvo Beograd, sa sedištem u Beogradu, ul. Nine Kirsanove 80e, PR, lokal A, matični broj: 21400424, PIB: 110906726 (dalje: „**229JOV**“). 229JOV je osnovan 05.07.2018. godine, na osnovu Rešenja broj: БД 58272/2018, kod Agencije za privredne registre.

229JOV kao privredno društvo koje je vlasnik brendova Natural Way i SpeltAnimal je u sistemu PDV-a.

Vašu internet kupovinu na našoj internet stranici možete obaviti svakog dana u godini 00-24h, osim ukoliko je drugačije obaveštenje o tome istaknuto jasno i transparentno na navedenoj internet stranici.

Kupovina obavljena preko internet stranice, a u skladu sa ovim Uslovima kupovine, predstavlja zaključenje ugovora na daljinu, čiji su sastavni deo Uslovi kupovine.

Kontakt e-mail adresa:

- info@naturalway.rs

2. POSTUPAK PORUČIVANJA PROIZVODA I KUPOVINE

Poručivanje proizvoda i kupovina se obavlja na sledeći način:

1) Potrošač započinje proces kupovine na internet stranici dodavanjem željenih proizvoda u „Korpu“.
2) U okviru samog procesa naručivanja proizvoda, potrošač unosi podatke za realizaciju kupovine, odnosno isporuke proizvoda.
3) Potrošač izjavljuje da je upoznat i saglasan sa Uslovima kupovine i Politikom privatnosti.
4) Nakon završetka procesa naručivanja proizvoda, potrošač dobija na e-mail, koji je uneo u okviru procesa naručivanja proizvoda, specifikaciju porudžbine sa potvrdom da je porudžbina uspešno primljena. Ovaj e-mail predstavlja potvrdu da je porudžbina obrađena i da se dalje procesuira, te ne predstavlja zaključenje ugovora o prodaji proizvoda.
5) Kada se potvrdi da je proizvod/i koje je potrošač naručio dostupni u skladištu, odnosno kada kurir preuzme proizvod/e radi dostavljanja potrošaču, porudžbina će biti potvrđena i potrošač će na e-mail dobiti potvrdu da je proizvod/i poslati tog dana, te se smatra da je ugovor o kupovini tada zaključen. Može se desiti da određeni proizvod nije na stanju, o čemu će potrošač biti obavešten.

6) Potrošaču će račun biti dostavljen prilikom isporuke, odnosno u pošiljci zajedno sa proizvodom/ima.

Napomene:

- Ostavljanjem e-mail adrese potrošač daje saglasnost da mu se na e-mail adresu odnosno elektronskim putem dostavi specifikacija porudžbine, kao i druga dokumenta koja se odnose na ugovor o prodaji (*obrazac zahteva za odustanak od ugovora*). Potrošač je saglasan da mu se fiskalni račun dostavlja fizički u štampanoj formi zajedno sa proizvodom/ima, s tim da isti umesto toga može biti dostavljen i elektronskim putem, preko e-maila.
- Ukoliko potrošač ne dobije nikakvu potvrdu, potrebno je da proveri ispravnost e-mail adrese koju je uneo u okviru procesa naručivanja proizvoda, odnosno da prijavi navedeno 229JOV-u na e-mail ili telefonom (*pre prijave proveriti Junk/Spam folder*).
- Proizvod koji potrošač stavi u „korpu" u procesu naručivanja nije rezervisan, čak i nakon zaključenja porudžbine. Proizvod je rezervisan tek kada 229JOV potvrdi porudžbinu preko e-maila. 229JOV zadržava pravo da i nakon što pošalje potrošaču potvrdu da je porudžbina uspešno primljena, otkaže deo ili kompletnu porudžbinu, u slučaju da predmetni proizvod, odnosno željene količine nema na zalihama, o čemu će putem e-maila obavestiti potrošača (*umesto potvrde da je proizvod poslat*).
- Potrošač ima pravo da *otkaže* porudžbinu sve do prijema e-maila iz tačke 5) iznad, kojim se potvrđuje da je proizvod poslat. Nakon toga se može koristiti pravom na odustanak od ugovora.

3. OPIS PROIZVODA I CENE

Opis proizvoda, odnosno njegova obeležja i druge prateće informacije, kao i prodajna cena, istaknuti su u okviru pregleda svakog konkretnog proizvoda na internet stranici.

Cene proizvoda su istaknute u dinarima i uključuju PDV.

Troškovi isporuke nisu uračunati u cenu, već se dodatno naplaćuju, zavise od vrednosti pošiljke i biće istaknuti potrošaču u okviru procesa naručivanja proizvoda.

4. PLAĆANJE

229JOV omogućava plaćanje artikala iz svoje ponude pouzećem (*fizički, pri preuzimanju proizvoda*) i plaćanje platnim karticama. Način plaćanja potrošač bira pri zaključenju porudžbine na internet stranici.

Sve reklamacije u vezi sa obavljenim plaćanjem, potrošači mogu izjaviti kontakt e-mail adrese 229JOV-a.

4.1. Plaćanje pouzećem

Ukoliko se potrošač opredeli za plaćanje pouzećem kod poslednjeg koraka pre potvrde kupovine/naručivanja, u obavezi je da paket sa proizvodom/ima koji bude dostavljen na adresu unetu u procesu naručivanja plati kuriru na licu mesta.

Napomena: *imajući u vidu da kurir možda neće imati sitnog novca za vraćanje kusura, preporuka za potrošače je da imaju tačnu sumu za plaćanje koju dobijete u konfirmacionom e-mailu prilikom potvrde porudbžine.*

4.2. Plaćanje platnim karticama

Ukoliko se potrošač opredeli za plaćanje platnom karticom kod poslednjeg koraka pre potvrde kupovine/naručivanja, potrebno je da unese podatke o platnoj kartici. Ukupna suma je automatski uneta i ne može se menjati.

Ova opcija podrazumeva plaćanje preko zaštićene stranice banke, tako što ćete biti odvedeni na stranicu banke gde bezbedno možete uneti podatke svoje kartice i platiti naše proizvode. Tom prilikom plaćate objedinjeno iznos za poručene proizvode i iznos troškova dostave (*ukoliko su troškovi dostave primenljivi u datom slučaju*), nakon čega potrošaču ostaje samo da preuzme paket od kurira bez dodatnih plaćanja.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke.

Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici ili bilo koji drugi podaci sa kartice (broj kartice, CV2 kod ili bilo koja druga informacija sa platne kartice) nisu dostupni sistemu 229JOV, pa samim tim 229 neće biti odgovoran za zloupotrebu istih.

4.3. Povraćaj sredstava u slučaju plaćanja platnim karticama

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava potrošaču koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, 229JOV je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC, Maestro, Amex i Dina metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev 229JOV kao prodavca/trgovca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice/potrošača.

4.4. Izjava o konverziji

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena platna kartica potrošača biće izražen u lokalnoj valuti potrošača kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji u trenutku transakcije ne može biti poznat 229JOV-u. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na internet stranici.

5. DOSTAVA

229JOV ima zaključen odgovarajući ugovor sa poštanskim operaterom/kurirskom službom koja uslužno za 229JOV vrši dostavu/isporuku proizvoda potrošačima.

Pravila i konkretni uslovi dostave/isporuke će uvek biti objavljeni i ažurirani na internet stranici u okviru odeljka „***Dostava i plaćanje***“.

6. SAOBRAZNOST

229JOV je dužna da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. 229JOV je odgovorna za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od 2 godine od dana isporuke. Ako nesaobraznost nastane u roku od godinu dana od dana isporuke robe potrošaču, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi 229JOV.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi 229JOV. Otklanjanje nesaobraznosti je besplatno za potrošača.

Potrošač je dužan obavestiti 229JOV o nesaobraznosti robe u roku od dva meseca od trenutka saznanja za nesaobraznost, a najkasnije u roku od dve godine od dana isporuke robe potrošaču.

229JOV ne može naplaćivati troškove utvrđivanja nesaobraznosti.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost robe neznatna je na 229JOV.

7. REKLAMACIJE

Potrošač ima pravo na reklamaciju u slučaju da isporučeni proizvod nije saobrazan ugovoru, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. Potrošač izjavljuje reklamaciju na jedan od sledećih načina:

- putem e-maila info@naturalway.rs
- telefonskim putem na broj +381 64 573 39 08
- poštom na adresu Nine Kirsanove 80e, lokal A, sprat: PR, Beograd-Zvezdara

Uz izjavljenu reklamaciju, potrošač ima obavezu da dostavi dokaz o kupovini (*račun koji je stigao potrošaču na adresu zajedno sa proizvodom*) i ukoliko je u mogućnosti dostavlja i fotografije reklamiranog proizvoda.

229JOV je dužan da potrošaču bez odlaganja elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije.

Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, 229JOV postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Obaveza je 229JOV da na reklamaciju potrošača odgovori u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije. Odgovor 229JOV na reklamaciju sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije ukoliko je prihvata. Ukoliko je reklamacija potrošača prihvaćena, rok za rešavanje reklamacije je 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

229JOV je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije zastaje kada potrošač primi odgovor 229JOV na reklamaciju i nastavlja da teče kada 229JOV primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor 229JOV najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora 229JOV. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom 229JOV za rešavanje reklamacije.

Ukoliko je potrebno da se reklamirani proizvod dostavi 229JOV radi utvrđivanja osnovanosti reklamacije, smatra se da je reklamacija primljena i zakonski rokovi teku od trenutka kada proizvod, u vezi kojeg se reklamacija izjavljuje, stigne na adresu sa kojeg je proizvod poslat.

Ukoliko 229JOV iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije saglasnost potrošača, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od dana isporuke robe potrošaču, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor. Po isteku tog roka, potrošač je upućen na zamenu, a umanjenje cene ili raskid može zahtevati tek ako se nesaobraznost ne može otkloniti na taj način.

Potrošač je dužan da radi opravke ili zamene stavi na raspolaganje robu 229JOV. 229JOV je dužan da preuzme zamenjenu robu. Otklanjanje nesaobraznosti je besplatno za potrošača. Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, isporuke zamenjene robe i preuzimanja zamenjene robe, snosi 229JOV.

Potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da izjavi 229JOV da raskida ugovor ako:

- 229JOV nije izvršio zamenu, nije otklonio nesaobraznost na zakonom propisan način ili je odbio da je otkloni;
- 229JOV i pored pokušaja nije otklonio nesaobraznost;
- 229JOV izjavio da neće ili iz okolnosti proizilazi da neće otkloniti nesaobraznost robe u razumnom roku ili bez značajnih nepogodnosti za potrošača;
- je nesaobraznost znatna da opravdava umanjenje cene ili raskid ugovora.

Potrošač ima pravo na umanjenje cene srazmerno smanjenju vrednosti robe koju je primio koja se poredi sa vrednošću robe koju bi imala da je saobrazna u vreme zaključenja ugovora.

Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora o prodaji izjavom volje 229JOV da raskida ugovor.

Kad jedan ugovor ima za predmet više robe, pa je samo neka od njih nesaobrazna i postoji razlog za raskid ugovora, potrošač može raskinuti ugovor samo u pogledu te robe, a ne i ostale ili može raskinuti ugovor u celini ako se od njega razumno ne može očekivati da zadrži samo robu koja je saobrazna.

Ako potrošač raskine ugovor u celini ili samo u odnosu na nesaobraznu robu:

- potrošač vraća robu o trošku 229JOV, a
- 229JOV vraća prodajnu cenu u roku od tri dana od dana kada je primio robu ili kad je od potrošača primio dokaz da je robu poslao 229JOV.

7.1. Reklamacija u slučaju nesaobraznosti

Reklamaciju zbog nesaobraznosti isporučenog proizvoda potrošač može da izjavi u roku od dve godine od dana isporuke proizvoda. Odgovor 229JOV na reklamaciju može biti da je:

a) **Reklamacija prihvaćena** – u ovom slučaju trošak preuzimanja/dostave reklamiranog proizvoda snosi 229JOV, dok sama reklamacija može biti rešena na jedan od sledećih načina:
   - **Zamena** – u ovom slučaju je obaveza 229JOV da o svom trošku isporuči zamenski proizvod potrošaču. Potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor u prvih 30 dana od dana isporuke, a nakon isteka tog roka, potrošač je upućen na zamenu, pa tek ukoliko nesaobraznost ne bude mogla da se otkloni na taj način, potrošač ima pravo da bira između jednog od niže navedenih zahteva (*raskid ugovora ili sniženje cene*);
   - **Raskid ugovora** – u ovom slučaju je obaveza 229JOV da vrati novac potrošaču u punom iznosu maloprodajne cene proizvoda, u roku od tri dana od dana kada je primio robu ili kad je od potrošača primio dokaz da je robu poslao, pri čemu potrošač robu vraća o trošku 229JOV;
   - **Sniženje cene** – u ovom slučaju je obaveza 229JOV da vrati srazmerni deo maloprodajne cene potrošaču, u roku od tri dana od dana kada je primio robu ili kad je od potrošača primio dokaz da je robu poslao, kao i da mu o svom trošku vrati reklamirani proizvod;

b) **Reklamacija odbijena** – u ovom slučaju trošak povraćaja reklamiranog proizvoda potrošaču snosi potrošač, pri čemu povraćaj proizvoda vrši kurirska služba. Potrošač može da se saglasi sa preuzimanjem reklamiranog proizvoda u roku od 15 dana od dana prijema odgovora na reklamaciju. Nakon isteka ovog roka, 229JOV ne odgovara za reklamirani proizvod, niti ima dalju obavezu čuvanja ovog proizvoda. Nakon dva obraćanja potrošaču pisanim putem (e-mailom) od strane 229JOV radi preuzimanja proizvoda, a na koja potrošač ne odgovori kako bi se saglasio sa preuzimanjem proizvoda, 229JOV zadržava pravo da zahtev potrošača evidentira kao obrađen i isti zatvori. Ukoliko 229JOV odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

7.2. Reklamacija u slučaju neisporuke

Ukoliko potrošaču ne bude isporučen proizvod, potrošač ima pravo na reklamaciju i povraćaj novca za plaćeni proizvod i troškove dostave.

7.3. Reklamacija u slučaju nepotpune isporuke

Ukoliko potrošač ne dobije kompletnu porudžbinu za koju je izvršio plaćanje platnom karticom (*nedostaje 1 ili više poručenih proizvoda*), potrošač ima pravo na reklamaciju i povraćaj novca za neisporučeni proizvod i troškove dostave. Umesto toga, potrošač može zahtevati da mu se naknadno dostavi nedostajući proizvod, u kom slučaju 229JOV snosi troškove dodatne dostave.

7.4. Reklamacija u slučaju isporuke pogrešnog proizvoda

Ukoliko potrošaču bude isporučen pogrešan proizvod, potrošač ima pravo na reklamaciju i povraćaj novca u punom iznosu maloprodajne cene proizvoda, u roku od tri dana od dana kada je primio robu ili kad je od potrošača primio dokaz da je robu poslao, pri čemu potrošač robu vraća o trošku 229JOV. Umesto toga, potrošač može zahtevati da mu se naknadno dostavi nedostajući proizvod, u kom slučaju 229JOV snosi troškove dodatne dostave novog proizvoda, kao i troškove dostave pogrešno isporučenog proizvoda nazad na adresu 229JOV.

8. ODUSTANAK OD UGOVORA O PRODAJI/PRAVO NA PREDOMIŠLJANJE

Imajući u vidu da svi proizvodi koje 229JOV prodaje preko svojih internet stranica podležu odgovarajućim ispitivanjima sa aspekta zdravstvene ispravnosti i bezbednosti za upotrebu, potrošači nemaju pravo da odustanu od ugovora u slučaju isporuke zapečaćene robe/proizvoda koji se ne mogu vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koji su otpečaćeni nakon isporuke, u skladu sa članom 36 stav 1 tačka 5) Zakona o zaštiti potrošača.

Međutim, ukoliko proizvod nije otpečaćen, potrošač ima pravo da odustane od ugovora, odnosno pravo da se predomisli, pod uslovima i prema pravilima koji su izloženi u nastavku, a svakako u roku od 14 dana od dana kada roba prispe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim onih troškova koji su navedeni u okviru ovog odeljka Uslova kupovine. Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati, odnosno poslati na posebnom Obrascu za odustanak od ugovora koji je prilikom kupovine potrošaču dostavljen elektronskim putem (na e-mail) ili izjavu može uputiti na drugi nedvosmislen način. Popunjen i skeniran Obrazac za odustanak potrošač šalje na e-mail adresu: info@naturalway.rs, s tim da izjavu o odustanku od ugovora može izjaviti i na telefon: +381 64 573 39 08. Nakon što primi izjavu o odustanku, 229JOV će potrošača obavestiti preko e-maila o prijemu ove izjave.

Obaveza je potrošača da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku. Potrošač vraća proizvod na adresu naznačenoj na adresnici koja se nalazi na transportnoj ambalaži pošiljke. Ukoliko je adresa iz nekog razloga nečitka nakon otvaranja pošiljke,

potrošač se može obratiti za informaciju o adresi pozivanjem telefona +381 64 573 39 08 ili se može obratiti preko e-maila na adrese: info@naturalway.rs

Potrošač snosi trošak povraćaja robe u slučaju odustanka od kupovine. Preuzimanje robe od potrošača može da izvrši kurirska služba koju angažuje 229JOV, a prema cenovniku koji je dostupan na internet stranici.

Potrošač ima obavezu da proizvod/e vrati u neoštećenom stanju, u originalnom fabričkom neoštećenom pakovanju, sa neoštećenom etiketom, deklaracijom i sa fiskalnim računom. Potrebno je da potrošač zapakuje proizvod/e minimalno na način kako je isti bio zapakovan prilikom dostave potrošače, a radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Po prijemu vraćenog proizvoda utvrdiće se da li je proizvod ispravan i neoštećen. Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja proizvodom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost proizvoda.

Obaveza je 229JOV da potrošaču vrati sve što je platio na osnovu ugovora (*iznos maloprodajne cene kupljenog/ih proizvoda, troškove isporuke itd.*), najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio izjavu o odustanku. 229JOV može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije proizvod/e koji se vraća ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je proizvod/e poslao natrag, u zavisnosti od toga šta nastupi prvo.

Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda u tolikoj meri da se proizvod ne može ponovo prodati, odbiće se vraćanje novca potrošaču i kurirska služba će vratiti proizvod potrošaču o njegovom trošku. Rok u kojem potrošač daje saglasnost za preuzimanje proizvoda je 15 dana od dana prijema obaveštenja da odustanak od ugovora nije odobren. Nakon isteka navedenog roka, 229JOV ne odgovara za proizvod, niti ima obavezu čuvanja tog proizvoda. Nakon dva obraćanja potrošaču pisanim putem (emailom) od strane 229JOV radi preuzimanja proizvoda, a na koja potrošač ne odgovori kako bi se saglasio sa preuzimanjem proizvoda, 229JOV zadržava pravo da zahtev potrošača evidentira kao obrađen i isti zatvori.

U slučaju odustanka od kupovine, povraćaj novčanih sredstava potrošaču će se izvršiti refundacijom sredstava na platnoj kartici potrošača. U slučaju da povraćaj novca na ovaj način nije izvodljiv, novčana sredstava će biti uplaćena na tekući račun, uz prethodnu saglasnost potrošača.

9. PRODAJNI PODSTICAJI

229JOV organizuje različite vrste prodajnih podsticaja u smislu Zakona o trgovini, o kojima obaveštava potrošače na jasan i transparentan način, tako da je potrošačima uvek predočena vrsta podsticaja, robe/usluge na koje se podsticaj odnosi, period važenja podsticaja, sve eventualne posebne uslove vezane za ostvarivanje prava na podsticaj i druge prateće pojedinosti od značaja za potrošače.

Naime, 229JOV objavljuje donete odluke o prodajnim podsticajima na internet stranici www.naturalway.rs, a kod organizovanja programa lojalnosti, 229JOV donosi i objavljuje pravila Programa lojalnosti na navedenoj internet stranici.

10. ZAŠTITA AUTORSKOG, ODNOSNO PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

229JOV ima isključiva autorska prava na internet stranici www.naturalway.rs, kao i na pojedinim elementima koji je čine, kao što su tekst, vizuelni i audio elementi, vizuelni identitet, podaci i baze podataka, kao i drugi elementi. Iskorišćavanje pomenutih predmeta autorskog prava, bez izričite prethodne pisane saglasnosti 229JOV, smatraće se povredom autorskog prava, te će 229JOV u tom slučaju biti ovlašćen da iskoristi sva dostupna pravna sredstva u cilju zaštite prava.

Nije dozvoljeno menjati sadržaj navedene internet stranice ni na koji način, niti ih reprodukovati ili javno prikazivati, izvoditi, distribuirati ili na drugi način koristiti u javne ili komercijalne svrhe. Ukoliko potrošač/posetilac internet stranice želi da koristi sadržaje objavljene na njoj u druge svrhe od ovde navedenih, potrebno je da kontaktira 229JOV radi dobijanja dozvole.

11. ZABRANA ZLOUPOTREBE INTERNET STRANICE

Posetilac internet stranica, dužan je da se uzdržava od svakog ponašanja koje može predstavljati zloupotrebu. Postupak posetilaca internet stranica smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim propisima, savešću i dobrim poslovnim običajima. Posetiocima internet stranica nije dozvoljeno da:

- ometaju i/ili onemogućavaju bilo koje funkcije povezane sa sigurnošću na internet stranici ili funkcije koje sprečavaju ili ograničavaju upotrebu ili kopiranje dostupnog sadržaja;
- objavljuju i/ili prenose na internet stranici svaki materijal koji je preteći, klevetnički, nepristojan, uvredljiv, pornografski ili zlostavljački. Ovo se odnosi i na materijal kojim se može inicirati rasna mržnja, uzrokovati uznemiravanje ili bilo koje neprijatnosti usled kršenja privatnosti, poverenja određenim diskriminacionim, pretećim ili izazivačkim komentarima;
- daju netačne informacije koje se tiču podataka o ličnosti;
- koriste tuđe lične podatke bez saglasnosti tog lica ili lažno predstavljaju da istupaju u ime trećeg lica, firme ili organizacije;
- se bave bilo kojim nezakonitim ili protivpravnim ponašanjem koristeći internet stranicu;
- modifikuju, ometaju, presreću ili hakuju internet stranica u cilju onesposobljavanja;
- koriste specijalizovane programe radi preuzimanja sadržaja sa internet stranice.
- zloupotrebljavaju pravila i uslove kupovine na internet stranici i promotivne akcije u cilju sticanja neosnovane koristi.

U situacijama u kojima se utvrdi da je porudžbina potrošača kreirana sa ciljem zloupotrebe internet stranice, 229JOV zadržava pravo da takvu porudžbinu otkaže.

12. OGLAŠAVANJE – PRIJEM KOMERCIJALNIH PORUKA

Potrošači koji žele da primaju obaveštenja o najnovijim proizvodima, ponudama i drugim uslovima kupovine, to mogu učiniti prijavom na Newsletter, i to unošenjem e-mail adrese pri dnu početne stranice.

Potrošač u svakom trenutku može da opozove pristanak za prijem komercijalnih poruka, a obaveza je 229JOV da redovno proverava i prihvata opoziv pristanka koji upućuje potrošač koji ne želi da prima takve komercijalne poruke.

13. POTROŠAČKE RECENZIJE I UTISCI KUPACA

229JOV na internet stranici može objavljivati recenzije, utiske, mišljenja, preporuke, video i druge poruke koje mu potrošači dostave u vezi sa proizvodima, uključujući putem društvenih mreža (*npr. Instagram i Facebook*), elektronske pošte ili drugih komunikacionih kanala.

Objavljeni sadržaj predstavlja mišljenje, utisak ili iskustvo lica koje ga je dostavilo i ne predstavlja nužno stav 229JOV. 229JOV ne garantuje niti predstavlja da je autor svakog pojedinačnog objavljenog sadržaja proizvod kupio ili koristio, bez obzira na to da li je okviru objavljenog teksta poruke sadržana takva izjava autorka koji je poruku poslao.

Usled navedenog, 229JOV ne označava sadržaj kao „verifikovanu recenziju kupca“, „potvrđenu recenziju kupca“, “potvrđenu kupovinu” ili na drugi način ne stvara utisak da je prethodno provereno da je autor konkretnu robu kupio ili koristio.

Činjenica da je određeni sadržaj dostavljen 229JOV putem naloga na društvenoj mreži ili drugog komunikacionog kanala sama po sebi ne predstavlja potvrdu da je lice koje je sadržaj dostavilo proizvod kupilo ili koristilo.

Objavljivanjem recenzija, utisaka, video i drugih poruka 229JOV ne garantuje njihovu potpunu tačnost, niti preuzima odgovornost za subjektivne stavove i iskustva njihovih autora, osim u meri u kojoj odgovornost 229JOV proizlazi iz važećih propisa.

14. REŠAVANJE SPOROVA I MERODAVNO PRAVO

Ugovorne strane saglasno konstatuju da će sve eventualne nesporazume pokušati da reše mirnim putem, pa ukoliko u tome ne uspeju nadležan će biti sud u Beogradu, a merodavno pravo Republike Srbije.

Osim navedenog i u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, potrošač može inicirati rešavanje spora u postupku vansudskog rešavanja spora pred nekim od tela upisanih u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

14.1. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

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

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (*bezuspešnog*) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se, pored ostalog:

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

- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;

- na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;

- na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;

- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

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.

15. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

U delu prikupljanja, obrade i zaštiti podataka o ličnosti potrošača, 229JOV je doneo i primenjuje Politiku privatnosti, koja je dostupna na internet stranici www.naturalway.rs

16. VAŽENJE I IZMENE USLOVA KUPOVINE

Ovi Uslovi kupovine stupaju na snagu i počinju sa primenom počev od 15.09.2026. godine.

Ovi Uslovi kupovine se primenjuje kod posete internet stranice i kupovine proizvoda, s tim da se članovi 10-15 primenjuju na sve posetioce internet stranice, nezavisno od toga da li kupuju proizvode.

229JOV zadržava pravo da vrši izmene i dopune ovih Uslova kupovine u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja i u slučaju izmena zakonodavnog okvira. U cilju blagovremenog informisanja o izmenama i dopunama ovih Uslova kupovine, potrebno je da potrošači provere važeću verziju Uslova kupovine pre nego što obave kupovinu, odnosno prilikom svake posete internet stranice.