

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### **PRODUKTCOOP d.o.o.**

78252 Trn ul. Dositejeva 104

**Za sva pitanja ili druge povode kontaktirajte nas putem telefon 066 111 411 ili emaila na adresu [prodaja@gtv.ba](mailto:prodaja@gtv.ba)**

#### Član 1.OPŠTE ODREDBE

1.1. Opšte odredbe i uslovi poslovanja Društva sa ograničenom odgovornošću PRODUKTCOOP d.o.o. Laktaši (u daljem tekstu Prodavac) sadrže standardne uslove poslovanja sa fizičkim i pravnim licima (u daljem tekstu Kupci), i odnose se na postupak komunikacije, na uslove za obavljanje svih poslovnih transakcija i druga pitanja od interesa za poslovanje između Prodavca i Kupca, u namjeri da se obezbijedi primjena dobrih poslovnih običaja i prakse i fer odnos prema Kupcu.

1.2 Opšti uslovi poslovanja čine sastavni dio svih ponuda i ugovora koji se zaključuju između Prodavca i Kupca.

1.3 Smatra se da Kupac prihvata Opšte uslove poslovanja u trenutku zaključivanja ugovora, odnosno zaključivanjem kupovine (potvrdom naloga).

1.4 Ukoliko se pojedini uslovi u Ugovoru o uslovima i načinu prodaje zaključenog s Kupcem razlikuju od Opštih uslova poslovanja, važeći je Ugovor o uslovima i načinu prodaje.

1.5 Ako je Prodavac sa Kupcem u dužem poslovnom odnosu, ovi uslovi se primjenjuju, čak i ako njihovo važenje nije posebno istaknuto.

1.6 Opšti uslovi poslovanja važe za sve dodatne poslove neophodne Prodavcu za ispunjavanje obaveze prema Kupcu.

1.7 Opšti uslovi poslovanja važe za sve naloge, čak i one koji nisu posebno dogovoreni u pismenoj formi.

#### Član 2.SKLAPANJE POSLOVNOG ODNOSA

2.1 Ponude Prodavca – čak i one na zahtjev Kupca – nisu obavezujuće za Kupca, u pogledu u njima utvrđene, cijene, rokova i načina isporuke. Dostavljene tehničke informacije o proizvodima ili rješenja predložena od strane Prodavca i uzorci su isto tako neobavezujući i informativnog karaktera.

2.2 Po isteku roka naznačenog na ponudi, iste nisu obavezujuće za Prodavca.

2.3 Poslovni odnos se smatra sklopljenim u momentu pismene potvrde ponude odnosno narudžbe Kupca (fax, mail, narudžbenica, web shop).

2.4 U slučaju da potvrđena ponuda od strane Kupca odstupa od njegove narudžbe, važi potvrđena ponuda.

#### Član 3.PRODAJA ROBE

3.1 Prodaja robe se vrši u sjedištu Prodavca u trenutku plaćanja, kad je Kupac fizičko lice.

3.2 U uvjetima “prodaje pouzećem” prodaja robe se vrši prilikom preuzimanja, odnosno uručenja.

3.3 Kada je Kupac pravno lice prodaja robe se vrši na način predviđen ugovorom stranaka ukoliko isti postoji. U suprotnom se primjenjuju uvjeti iz Opštih uslova poslovanja.

3.4 Prodavac je izvršio obavezu prodaje robe Kupcu kada mu robu uruči ili preda ispravu kojom se roba može preuzeti.

3.5 Za kupljenu robu Prodavac će kupcu izdati račun - otpremnicu. Kupac je dužan na računu – otpremnici potvrditi primitak robe. Pravilna i potpuna potvrda primitka robe od strane kupca sadrži: čitko ime i prezime osobe koja preuzima robu, potpis osobe koja preuzima robu.

3.6 Prodavac će pored opštih uslova prodaje utvrditi i jasno istaknuti prodajne pogodnosti za kupce. Prodajne pogodnosti opisane su u posebnom prilogu pod naslovom **“PRODAJNE POGODNOSTI”** i sastavni su dio ovog dokumenta.

#### Član 4. PREUZIMANJE ILI ISPORUKA ROBE I REKLAMACIJE

4.1 Roba za preuzimanje, za koju se Kupcu izda obavijest da je spremna za otpremu, mora se preuzeti u roku od 14 dana, ukoliko to nije drugačije dogovoreno. Ukoliko se to ne izvrši Prodavac ima pravo otpremiti robu na trošak i rizik kupca.

4.2 Kupac je dužan u trenutku predaje odnosno preuzimanja pregledati robu. Preuzimanjem robe Kupac potvrđuje da je roba bez materijalnih nedostataka.

4.3 Ako je roba isporučena na adresu Kupca, kupac je dužan prebrojati broj paketa, koleta, paleta i buntova i uporediti sa stanjem na prevoznici. U slučaju neslaganja ili u slučaju vidljivih vanjskih oštećenja isporučene pošiljke, Kupac je dužan napraviti zapisnik o nedostacima isporuke, isti dati isporučiocu na potpis te dostaviti Prodavcu. Dodatni opis pravila u postupku primopredaje kad se dostava Kupcu vrši na adresu dostavom “brzom poštom” dato je u prilogu **“PREUZIMANJE PROIZVODA”** i sastavni su dio ovog dokumenta.

4.4 Kupac je dužan isporučenu robu na uobičajeni način pregledati ili je dati na pregled, čim je to prema redovnom toku stvari moguće, i o vidljivim nedostacima obavijestiti Prodavca najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana preuzimanja, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada.

4.5 Prodavac će prihvatiti reklamacije na isporučenu robu, kvalitativne i kvantitativne, samo u pismenom obliku u roku od 7 radnih dana od dana preuzimanja robe. Kupac je dužan da u reklamacijskom zapisniku navede tačan broj i datum otpremnice i računa, kako bi se zadovoljili reklamacijski uslovi.

4.6. Nakon isteka reklamacijskog roka od 7 radnih dana, reklamacije se neće uvažiti.

4.7 U slučaju nedostataka na proizvodu, Prodavac se obavezuje na zahtjev i po izboru Kupca:

-zamjeniti proizvod sa nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom,

-vratiti plaćeni iznos i nadoknaditi stvarne razumne dokumentovane troškove vraćanja proizvoda sa nedostatkom ili ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.

#### Član 5. PODIJELJENE ISPORUKE

5.1 Prodavcu su dopuštene podijeljene odnosno djelomične isporuke, ukoliko to nije drugačije dogovoreno sa Kupcem.

5.2 Otkazivanje ugovora ili bilo koji drugi način raskida poslovnog odnosa ne utiče na isporuku preostalih dijelova isporuke, osim ako se u raskidu ugovora to nije izričito naznačilo.

#### Član 6. ROKOVI ISPORUKE

6.1 Prodavac se obavezuje isporučiti naručenu robu: u roku od 3 dana od dana narudžbe, ako se roba nalazi na skladištu u Banjaluci, u roku od 14 dana od dana narudžbe, ako se roba nalazi na GTV skladištu u Zagrebu, u roku od 21 dan ako se roba nalazi u skladištu GTV u Poljskoj. U slučaju da se naručeni artikli ne nalaze ni na jednom od navedeni skladišta ili da naručeni artikli prelaze količinu koja se nalazi na skladištu, vrijede rokovi isporuke od proizvođača (od 4 do 16 sedmica od dana narudžbe).

6.2 Rok isporuke počinje teći od dana prijema pismene potvrde ili narudžbe od strane Kupca.

6.3 U slučaju dogovorene isporuke na adresu kupca, Prodavac se obavezuje isporučivati robu po paritetu FCO-Kupac, ako je vrijednost jedne isporuke veća od 400 KM bez poreza, a ako je vrijednost jedne isporuke manja, Prodavac će zaračunati transportne troškove.

#### Član 7. VIŠA SILA

7.1 Termin „Viša sila“, za potrebe ovih Opštih uslova poslovanja, označava vanjske i vanredne okolnosti koje nisu postojale u trenutku sklapanja posla, koje se nisu mogle predvidjeti, te su nastale bez htijenja i uticaja Prodavca, a njihovo nastajanje, tok i posljedice nisu mogli biti spriječeni mjerama, sredstvima ili radnjama, koje su se, u predmetnom međudnosu okolnosti i nastaloj stvarnoj situaciji, mogli opravdano zahtijevati i razumno očekivati od Prodavca. Pod pojmom Više sile ili okolnosti za koju nije opravdano i razumno očekivati da se nalazi pod kontrolom ili utjecajem Prodavca podrazumijevaju se prirodne nepogode, uključujući i požar, potres, olujno nevrijeme ili poplava, državni akt ili akt nekog drugog nadležnog tijela, obustava rada, eksplozija, nesreća, pad električne mreže, značajne političke i socijalne nemire, značajne političke ili ekonomske okolnosti poput pobune, terorističkog čina ili objavljeno i neobjavljeno rata.

#### Član 8. ODGOVORNOST I ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

##### PRODAVCA

8.1. Za proizvode koje isporuči Prodavac a podliježu garanciji, vrijede garancijski uslovi koji su priloženi svakom pojedinom proizvodu.

8.2 Prodavac odgovara i za pravne nedostatke prodane robe i dužan je štiti Kupca od prava i zahtjeva trećih lica kojima bi njegovo pravo bilo isključeno ili suženo.

8.3 Do predaje robe Kupcu rizik slučajne propasti ili oštećenja stvari snosi Prodavac, a s predajom robe rizik prelazi na Kupca.

8.4 Opis proizvoda u katalogima, lecima i drugim javnim izjavama, ne opisuju kvalitetu robe. Slike, dimenzije i težine u našim listama i ponudama su samo približne i mogu odstupati od izloda proizvoda u stvarnosti, u okviru uobičajenih trgovačkih tolerancija ili dozvoljene prema odgovarajućim normama.

8.5 Prodavac ne preuzima garanciju za odstupanje nijanse boje proizvoda koja je zavisna od proizvodnje ili materijala.

8.6 Ako je kupac dobio uzorak proizvoda, tada kvalitet isporučenog proizvoda, treba da odgovara uzorku.

8.7 Garancijske izjave od proizvođača, čak i ako su dalje proslijeđene od Prodavca, mogu se potraživati samo od proizvođača.

#### Član 9. POVRAT ROBE

9.1 Povrat robe koja nije predmet reklamacije, a koja je sa skladišta u Bosni i Hercegovini, moguće je izvršiti uz zaračunavanje manipulativnih troškova u iznosu od 15% od ukupne vrijednosti vraćene robe.

9.2 Povrat robe koja nije predmet reklamacije, a bila je sa skladišta GTV u Zagrebu, moguće je izvršiti samo u slučaju da je za istu i Prodavcu omogućen povrat u Zagreb. Ukoliko se kupcu odobri takav povrat, biti će mu zaračunati manipulativni troškovi u iznosu 15% od ukupne vrijednosti vraćene robe.

9.3 Gore navedeni povrat Prodavac prihvata samo ako su artikli u originalnom pakovanju, u ispravnom stanju, bez znakova korištenja. Troškove povrata snosi kupac.

9.4 Artikle koji se od proizvođača naruče direktno za kupca, tj. artikle koji nisu sa skladišta Prodavca (u poslovnom žargonu Prodavca KB artikli) nije moguće vratiti.

#### Član 10. CIJENE

10.1 Za sve kupce važe jedinstvene cijene koje se formiraju u skladu sa Pravilnikom o formiranju cijena.

10.2 Cijene su u konvertibilnim markama (KM) sa obaveznom naznakom da li su to maloprodajne cijene sa uračunatim PDV-om ili veleprodajne cijene bez uračunatog PDV-a.

10.3 Izuzetno, ugovorne strane mogu zaključivanjem ugovora utvrditi drugačije cijene, dodatne pogodnosti, rabate i druge uvjete prodaje.

10.4. Prodavac se zbog velikog asortimana robe ne obavezuje obavijestiti kupca o nastalim promjenama cijena.

#### Član 11. USLOVI PLAĆANJA

11.1 Plaćanje robe se vrši isključivo u konvertibilnim markama (KM), osim kod ino plaćanja, kada ino Kupac uplatu vrši na devizni račun Prodavca.

11.2 Kupac fizičko lice, dužan je platiti robu u trenutku preuzimanja robe od Prodavca, odnosno prilikom dostave od strane prevoznika u uslovima "plaćanje pouzećem".

11.3 Kod uvjeta prodaje "plaćanje pouzećem" roba se naplaćuje prilikom uručenja, osim ako je to drugačije dogovoreno.

11.4 Kad je Kupac fizičko lice, plaćanje se vrši gotovinom ili kreditnom karticom. Kad je Kupac pravno lice, plaćanje se vrši preko žiro računa, karticom koja glasi na ime firme ili na drugi način određen ugovorom stranaka.

11.5 Sa kupcem, fizičkim ili pravnim licem je moguće sklopiti ugovor o prodaji putem komercijalnih / robnih kredita.

11.6 Za kupce (pravna lica) koji se po prvi put pojavljuju kao kupac i za koje se ne može očekivati kontinuitet saradnje, uobičajeni način plaćanja je predračunski. Sa kupcima kod kojih je vjerovatan kontinuitet saradnje, odnosno postoji određeni ekonomski interes, zaključuje se Ugovor o uslovima i načinu prodaje, kako bi se definisali svi relevantni uslovii prodaje/saradnje, ili ako je isporuka manje vrijednosti, ti uslovii će biti iskazani na fakturi. Kad je kupac fizičko lice ugovor se ne zaključuje, a ako dođe do zaključivanja ugovora nije potrebna posebna forma.

11.7 Prodavac se obavezuje Kupcu izdati račun / fakturu, bez obzira da li je fizičko ili pravno lice.

11.8 Rok za plaćanje počinje teći sa danom izdavanja fakture.

11.9 Kupac u zakašnjenju plaćanja je dužan nadoknaditi Prodavcu sve troškove nastale zbog Kupčevog zakašnjenja, kao i pripadajuću zakonsku kamatu od 12%. U slučaju da Kupac pravno lice na dan uplate ima otvorenih stavki van valute Prodavac će zatvarati račune po starosti.

## Član 12.ODOBRENJA

12.1 Za povrat robe Kupcu se ispostavlja odobrenje. Prodavac izdaje odobrenje tek kada je roba koja predmet povrata stvarno vraćena Prodavcu, odnosno pristigla u sjedište Prodavca.

12.2 Svaki kupac je dužan po primitku odobrenja, jedan primjerak ovjeriti i vratiti zbog ispravke poreza.

## Član 13.UGOVORI

13.1 Prilikom potpisivanja ugovora, Kupac predaje Prodavcu sljedeću dokumentaciju:

- Izvod iz sudskog registra ili Rješenje o osnivanju sa svim izmjenama i dopunama
- Uvjerenje o PDV registraciji (ID firme ukoliko Kupac nije PDV obveznik)

13.2 Svaka obavijest koju ugovorne strane upućuju jedna drugoj biti će poslana pismom ili faksom i isto tako potvrđene.

13.3 U slučaju da jedna od Ugovornih strana promijeni sjedište, dužna je da o tome obavijesti drugu Ugovornu stranu, u roku od 8 dana od dana promjene adrese sjedišta. Ukoliko to ne učini, sve isporuke će se smatrati uredno izvršenim ukoliko budu isporučene na posljednju poznatu adresu sjedišta Ugovorne strane.

13.4 Prodavac će odobriti kupcu kreditni limit, odnosno maksimalni iznos zaduženja kupca u određenom trenutku. Kupac se obavezuje da će isporučenu robu plaćati u dogovorenom roku.

13.5 Ukoliko vrijednost naručene robe prelazi iznos limita, kupac je dužan prije isporuke platiti iznos za koji se isti prekoračuje.

13.6 Ukoliko Kupac ne podmiri dugovanja u dogovorenom roku, Prodavac će ga kontinuirano obavještavati i to:

- pismenom Obavijesti
- pismenom Opomenom
- pismenom Opomenom pred blokadu isporuke robe

- pismenom Opomenom pred preduzimanje pravnog postupka

13.7 Ukoliko Kupac ne ispuni obavezu plaćanja ni nakon pismene Opomene pred preduzimanje pravnog postupka, isti je saglasan da Ugovor o uslovima i načinu prodaje ima snagu isprave na osnovu koje će se, u slučaju nepodmirenja obaveze, naplata tj. izvršenje moći provesti u izvršnom postupku.

#### Član 14. RASKID UGOVORA ZBOG NEISPUNJAVANJA

14.1 Kada Kupac, koji je fizičko lice ne izvrši svoju obavezu, Prodavac ima pravo zahtjevati ispunjenje obaveze.

14.2 Kada Kupac, koji je pravno lice, ne izvrši svoju obavezu Prodavac ima pravo:

- zahtjevati ispunjenje obaveze,
- odrediti naknadni rok za ispunjenje obaveze ili
- raskinuti ugovor.

14.3 Prodavac ima pravo raskinuti ugovor sa Kupcom kada Kupac ne izvrši svoju ugovorenu obavezu u predviđenom roku, ili prije isteka roka za ispunjenje obaveze ako je očito da Kupac neće ispuniti svoju obavezu iz ugovora.

14.4 Ako nakon sklapanja ugovora nastupe okolnosti koje otežavaju ispunjenje obaveze jedne strane, ili ako se zbog njih ne može ostvariti svrha ugovora, a u jednom i u drugom slučaju u toj mjeri da je očito da ugovor više ne odgovara očekivanjima ugovornih strana i da bi po opštem mišljenju bilo nepravično održati ga na snazi takav kakav je, strana kojoj je otežano ispunjenje obaveze, odnosno strana koja zbog promijenjenih okolnosti ne može ostvariti svrhu ugovora može zahtjevati da se ugovor raskine.

14.5 Raskid ugovora ne može se zahtjevati ako je strana koja se poziva na promijenjene okolnosti bila dužna u vrijeme sklapanja ugovora uzeti u obzir te okolnosti ili ih je mogla izbjeći ili savladati.

14.6 Strana koja zahtjeva raskid ugovora ne može se pozivati na promijenjene okolnosti koje su nastupile nakon isteka roka određenog za ispunjenje njezine obaveze.

14.7 Ugovor se neće raskinuti ako druga strana ponudi ili pristane da se odgovarajući uslovi ugovora pravično izmijene.

14.8 Ugovor se neće raskinuti ako druga strana ponudi ili pristane da se odgovarajući uvjeti ugovora pravično izmijene.

14.9 Kada je ispunjenje ugovorne obaveze jedne strane postalo nemoguće zbog događaja za koji nije odgovorna ni jedna ni druga strana, gasi se obaveza druge.

14.10 Druga strana može raskinuti ugovor ako djelimično ispunjenje ne odgovara njezinim potrebama.

#### Član 15. ZAŠTITA PODATAKA

15.1. Vrlo ozbiljno shvaćamo zaštitu podataka o kupcima.

Za sve informacije o zaštiti podataka, molimo vas da pogledate naša pravila o privatnosti.

#### Član 16. ZAVRŠNE ODREDBE

16.1. Sva pitanja koja nisu regulisana Opštim uslovima poslovanja se regulišu ugovorom stranaka i zakonom koji reguliše predmetna pitanja.

16.2. Opšti uslovi poslovanja će se objaviti na način dostupan Kupcu u sjedištu, poslovnica i na web stranici Prodavca.

16.3. U slučaju spora u vezi tumačenja, primjene, pravdanja, trajanja, pravovaljanosti ili posljedica Opštih uslova poslovanja ugovorne strane će pokušati spor riješiti sporazumnim putem. U suprotnom, nadležan je Opštinski sud u Banjaluci.

16.4. Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se danom donošenja.

Banjaluka, 2023

**Za sva pitanja ili druge povode kontaktirajte nas putem telefon 066 111 411 ili emaila na adresu [prodaja@gtv.ba](mailto:prodaja@gtv.ba)**