Uslovi korišćenja i prodaje preko internet sajta www.apothecary.rs

Molimo vas da pre korišćenja internet sajta apothecary.rs, pregledanja njegovog sadržaja, korišćenja njegovih funkcionalnosti, registracije, naručivanja i kupovine proizvoda, kao i pre stupanja u druge oblike komunikacije s Apothecary drogerijom, pažljivo pročitate ove Uslove korišćenja i prodaje.

Upotrebom sajta apothecary.rs i komunikacije s Apothecary drogerijom prihvatate navedene Uslove, uključujući i sve obaveze iz „Politike privatnosti i zaštite podataka o kupcima“, „Uslove programa Apothecary Privé“ i „Uslove programa Apothecary Physio & Spa“, a koji predstavljaju zasebne Odluke i sastavni deo ovih Uslova korišćenja.

Na porudžbine, kupovinu i komunikaciju obavljene pre 1. avgusta 2026. godine primenjuju se sledeći Uslovi korišćenja i prodaje (PDF dokument / 1.2MB). Za sve porudžbine, kupovine i komunikaciju od 1. avgusta 2026. godine primenjuju se ovi Uslovi korišćenja i prodaje koji slede u nastavku.

Korišćenje usluga i sadržaja Apothecary drogerije, kao i komunikacije, podložno je niže navedenim Uslovima. Uslovi korišćenja se primenjuju na sve sadržaje i usluge Apothecary drogerije i sajta apothecary.rs. Korišćenjem bilo kog dela Apothecary sajta i kontakta s Apothecary drogerijom, smatra se da su Posetioci i Kupci upoznati s ovim Uslovima, kao i da prihvataju korišćenje sadržaja ovog sajta isključivo za ličnu upotrebu i na sopstvenu odgovornost, kao i da su saglasni sa navedenim uslovima.

OSNOVNI POJMOVI:

- „**Uslovi**“ se odnose na Uslove korišćenja i prodaje preko internet sajta apothecary.rs, kontakta i poslovanja s Apothecary drogerijom, koje su prikazane na ovoj stranici. Uslovi ujedno predstavljaju Ugovor između Posetioca i/ili Kupca s jedne, i Apothecary drogerije s druge strane.
- „**Posetioci**“ se odnosi na sve posetioce sajta apothecary.rs, uključujući i sve njegove poddomene.
- „**Kupci**“ ili „**Korisnici**“ se odnosi na sve registrovane i neregistrovane Kupce i Korisnike u Apothecary drogeriji, kao i na osobe i pravna lica koja kontaktiraju Apothecary drogeriju. Kupac nužno ne mora da bude osoba, odnosno fizičko ili pravno lice koje planira ili je nešto kupilo u Apothecary drogeriji, već i pravno ili fizičko lice koje kontaktira Apothecary drogeriju.
- „**Apothecary**“ se odnosi na Apothecary drogeriju, odnosno na „Aesthetics drogerie d.o.o.“ koje je registrovano privredno društvo. Apothecary“ predstavlja robnu marku, odnosno brend koji je napravio i koji je u vlasništvu privrednog društva „Aesthetics drogerie d.o.o.“.
- „**Apothecary LAB**“ je registrovani žig, odnosno brend i vlasništvo je privrednog društva „Aesthetics drogerie d.o.o.“.
- „**Proizvodi**“ i/ili „**Usluge**“ se odnosi na sve proizvode i usluge koje se nude preko Apothecary drogerije i koje imaju svoju definisanu cenu koja je prikazana na sajtu apothecary.rs.
- „**Sajt**“ se odnosi na Internet sajt Apothecary drogerije koji je registrovan na adresi i domenu apothecary.rs, uključujući i sve njegove poddomene, a kojim upravljaju Apothecary, poslovni partneri Apothecary drogerije i/ili povezana lica.
- „**Povezana lica**“ i/ili „**Poslovni partneri**“, i/ili „**Poslovnih saradnika**“, i/ili „**Povezanih lica**“ se odnosi na sva fizička i pravna lica s kojima Apothecary drogerija direktno sarađuje i koji pružaju direktno i/ili indirektno usluge Apothecary drogeriji i u vezi sa Proizvodima i/ili Uslugama Apothecary drogerije.
- „**Treća lica**“ i/ili „**Treće strane**“ se odnosni na fizička i/ili pravna lica s kojima Apothecary drogerije ne sarađuje direktno i/ili ne sarađuje uopšte, čineći da Apothecary drogerija nema uvid, uticaj, niti mogućnost delovanja na njihove aktivnosti. Treća lica mogu da budu poveznice, odnosno linkovi ka eksternim sajtovima koji nisu u nadležnosti Apothecary drogerije i na koje Apothecary nema uticaj, i/ili lica s kojima Apothecary drogerija nema direktan kontakt, ne sarađuje s njima, ne učestvuje u njihovim aktivnostima bilo kog oblika.
- „**Ugovor o prodaji na daljinu**“ se odnosi na ugovor zaključen između Apothecary drogerije i Kupca za kupoprodaju robe preko Apothecary sajta registrovanog na apothecary.rs.
- „**Izjava o odustanku od ugovora**“ se odnosi na obrazac u vidu dokumenta koji Kupac popunjava i šalje Apothecary drogeriji ukoliko želi da odustane od Ugovora o prodaji na daljinu
- „**Pravila o privatnosti**“ se odnose na pravila Apothecary drogerije koja regulišu obradu podataka o ličnosti Kupca prilikom kupovine na apothecary.rs.

Navedeni „Uslovi korišćenja i prodaje preko internet sajta apothecary.rs“ predstavljaju Ugovor na daljinu između Posetioca ili Kupca i Apothecary drogerije.

Ovi Uslovi poslednji put su ažurirani 5. septembra 2026. godine.

SADRŽAJ:

1. OPŠTI USLOVI

1.1 Detaljnije informacije o Uslovima
1.2 Pravo intelektualne svojine
1.3 Korišćenje internet sajta apothecary.rs
1.4 Način obrade ličnih podataka
1.5 Sigurnost i zaštita podataka
1.6 Obaveštenje o korišćenju podataka o ličnosti Posetilaca, Korisnika i Kupaca
1.7 Dostupnost proizvoda i tačnost informacija o proizvodima
1.8 Komunikacija s Apothecary drogerijom
1.9 Rangiranje proizvoda
1.10 Recenzije proizvoda

2. PORUDŽBINE

2.1 Registracija i uslovi za kupovinu

3. ISPORUKA, PREUZIMANJE, PLAĆANJE, ODUSTANAK I REKLAMACIJE

3.1 Način i mesto isporuke
3.2 Načini dostave i rokovi isporuke
3.3 Obrada porudžbine, dostupnost proizvoda i nemogućnost izvršenja
3.4 Prijem pošiljke, neuspešna dostava i odložena isporuka
3.5 Prijem i pregled pošiljke
3.6 Dokumentacija uz robu i informacije prilikom isporuke
3.6.1 Apothecary standard informisanja i korisničkog iskustva
3.7 Elektronska komunikacija, potvrde i dokumentacija o porudžbini
3.8 Plaćanje i obrada platnih transakcija

3.9 Pravo Kupca na odustanak od Ugovora
3.10 Reklamacija i način ostvarivanja prava Kupca

4. REKLAMACIJA NA PROIZVODE I ODUSTAJANJE OD UGOVORA NA DALJINU

4.1 Postupak reklamacija
4.1.2 Dostavljanje robe radi rešavanja reklamacije
4.1.3 Korišćenje proizvoda i reklamacija
4.1.4 Provera kupovine i identifikacija robe
4.1.5 Ambalaža, deklaracija i dokumentacija
4.1.6 Bezbednost proizvoda
4.1.7 Odbijanje reklamacije
4.2 Saobraznost robe, odgovornost Apothecary drogerije i prava Kupca
4.2.1 Prava Kupca u slučaju nesaobraznosti
4.2.2 Opravka ili zamena robe
4.2.3 Komercijalna garancija
4.2.4 Bezbednost i posebna priroda proizvoda
4.2.5 Originalna ambalaža i dokumentacija
4.2.6 Naknada štete
4.3 Pravo Kupca na odustanak od Ugovora
4.3.1 Rok za odustanak od Ugovora
4.3.2 Način ostvarivanja prava na odustanak
4.3.3 Posledice odustanka od Ugovora
4.3.4 Vraćanje robe
4.3.5 Rukovanje robom i umanjenje vrednosti
4.3.6 Zapečaćena roba - zaštita zdravlja i higijene
4.3.7 Roba podložna pogoršanju kvaliteta ili sa kratkim rokom trajanja
4.3.8 Drugi zakonski izuzeci
4.3.9 Odustanak i reklamacija zbog nesaobraznosti
4.3.10 Obaveštavanje Kupca o pravu na odustanak
4.3.11 Povezani ugovori
4.3.12 Ograničenje odgovornosti Apothecary drogerije
4.4 Prava Kupca u slučaju nesaobraznosti robe
4.4.1 Rok odgovornosti za nesaobraznost
4.4.2 Obaveštavanje o nesaobraznosti
4.4.3 Prava Kupca u prvih trideset (30) dana od dana isporuke
4.4.4 Prava Kupca nakon isteka trideset (30) dana
4.4.5 Opravka ili zamena robe
4.4.6 Nemogućnost ili nesrazmerno opterećenje
4.4.7 Ponovna pojava nesaobraznosti
4.4.8 Umanjenje cene
4.4.9 Raskid Ugovora zbog nesaobraznosti
4.4.10 Više proizvoda u okviru jednog Ugovora
4.4.11 Originalna ambalaža i dokumentacija
4.4.12 Bezbednost i priroda proizvoda
4.4.13 Naknada štete
4.4.14 Završne odredbe

5. ZAVRŠNE ODREDBE

5.1 Kontakt sa Kupcem i direktno oglašavanje
5.2 Važeće pravo
5.3 Primena obaveza i povezanih dokumenata
5.4 Promene Uslova korišćenja i prodaje

Internet sajt apothecary.rs predstavlja javno dostupan internet sajt koji ima informativni, prezentacioni i komercijalni karakter. Sajt omogućava Posetiocima i Korisnicima pregled proizvoda, cena, brendova, fotografija, tekstova, članaka, novosti, informativnih i edukativnih sadržaja, kao i drugih materijala, dok Korisnicima omogućava i korišćenje funkcionalnosti internet prodavnice, uključujući naručivanje i kupovinu proizvoda.

Ovi Uslovi primenjuju se na sve Posetioce, Korisnike i Kupce u delu koji se odnosi na korišćenje internet sajta, njegov sadržaj, intelektualnu svojinu, bezbednost, tehničko korišćenje, zabranjeno ponašanje, ograničenja odgovornosti i druga pitanja koja su po svojoj prirodi primenljiva na korišćenje sajta.

Odredbe ovih Uslova koje uređuju naručivanje, kupovinu, zaključenje i izvršenje Ugovora o prodaji, plaćanje, isporuku, reklamacije, saobraznost robe, pravo na odustanak i druga prava i obaveze iz ugovornog odnosa primenjuju se na Kupca i konkretan Ugovor o prodaji na daljinu.

Korišćenje internet sajta samo po sebi ne predstavlja zaključenje Ugovora o prodaji niti znači da je između Posetioca ili Korisnika i Apothecary drogerije zaključen Ugovor o prodaji. Ugovor o prodaji zaključuje se pod uslovima i na način utvrđen ovim Uslovima i važećim propisima.

Posetilac može koristiti internet sajt isključivo radi njegove dozvoljene namene, uključujući pregled javno dostupnog sadržaja, informacija o proizvodima i uslugama, članaka, fotografija, brendova i drugih materijala objavljenih na sajtu.

Trgovac: Aesthetics drogerie d.o.o., sa sedištem na adresi Preševska 98, 11000 Beograd, Srbija, matični broj 21614823, PIB 112141183, koji posluje pod robnom markom „Apothecary", odnosno „Apothecary drogerija".

Apothecary drogerija posluje kao trgovac koji obavlja elektronsku trgovinu i proizvode iz svoje ponude prodaje putem internet sajta apothecary.rs. Apothecary drogerija nema fizičku prodavnicu odnosno prodajno mesto u kojem bi Kupci mogli da kupuju proizvode koji su predmet internet prodaje. Apothecary može samostalno da uređuje sajt i/ili da angažuje drugo pravno lice da u njegovo ime vrši ažuriranje sajta i koordinaciju sadržaja, kupovine, komunikacije, logistike, podrške, tehnoloških nadgledanja i unapređenja, i ostalih zastupanja.

Proizvodi kupljeni putem internet sajta apothecary.rs isporučuju se na teritoriji Republike Srbije (isključujući Kosovo i Metohiju), pod uslovima i na način utvrđen ovim Uslovima i prilikom zaključenja konkretnog Ugovora.

Na osnovu Zakona o trgovini, zakon uređuje uslove i način za obavljanje trgovine na jedinstvenom tržištu Republike Srbije, unapređenje trgovine i zaštitu tržišta, zabranu nepoštene tržišne utakmice i nadzor. Trgovina se na tržištu obavlja slobodno. Zabranjena su ograničenja slobode obavljanja trgovine za trgovce. Izuzetno ograničenje slobode trgovine za trgovce može se privremeno uvesti na način i pod uslovima propisanim zakonom. Ovaj zakon se primenjuje na sva lica koja obavljaju trgovinu u Republici Srbiji. Ovaj zakon se ne primenjuje na pružanje usluga koje su uređene posebnim zakonom. Trgovci su ravnopravni i imaju jednak pravni položaj na tržištu. Zabranjen je svaki oblik diskriminacije u pogledu uslova za obavljanje trgovine ili narušavanja ravnopravnosti trgovaca na tržištu. Tržište Republike Srbije je jedinstveno i celovito.

Trgovci u tržišnoj utakmici postupaju pošteno, na način koji nije usmeren na prouzrokovanje štete drugim trgovcima, odnosno kupcima, kao i javnom interesu, a u skladu sa poslovnim moralom i dobrim poslovnim običajima. Republika Srbija obezbeđuje uslove za održavanje stabilnosti i snabdevenosti tržišta. Zabranjeno je učesnicima na tržištu preduzimanje radnji kojima se izaziva nestabilnost i poremećaj u snabdevenosti tržišta.

Trgovina na veliko (veleprodaja, veletrgovina) je kupovina robe radi dalje prodaje i/ili pružanje usluga pravnim ili fizičkim licima upisanim u odgovarajući registar. Trgovina na malo (maloprodaja) je prodaja robe i/ili pružanje usluga potrošačima radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva. Trgovina na malo i pružanje usluga Kupcima obavlja se kao daljinska, odnosno elektronska trgovina preko sajta Apothecary drogerije na apothecary.rs. Daljinska trgovina je isticanje ponude i zaključenje ugovora za prodaju robe/usluge upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu. Elektronska trgovina je vid daljinske trgovine koja se ostvaruje na način da se robe/usluga nudi, naručuje i prodaje putem interneta. Daljinska trgovina je usmerena na potrošače u Republici Srbiji naročito ako se koristi jezik u službenoj upotrebi u Republici Srbiji ili ističe cene u dinarima i nudi isporuku robe na teritoriji Republike Srbije.

Roba u trgovini na malo mora da ima deklaraciju koja sadrži podatke o nazivu i vrsti robe, tipu i modelu u skladu sa prirodom robe, količini izraženoj u jedinici mere ili komadu u skladu sa svojstvima robe, poslovnom imenu proizvođača, a za robu iz uvoza poslovnom imenu uvoznika i zemlji proizvodnje. U daljinskoj trgovini trgovci su dužni da istaknu deklaraciju i da te podatke učine dostupnim Kupcima pre kupovine u obliku i na način koji je neposredno i stalno dostupan. Apothecary je u postupku postavljanja deklaracija na proizvode u okviru svog sajta. Proces postavljanja deklaracija može potrajati, usled većeg broja prikazanih proizvoda.

Apothecary drogerija proizvode nabavlja direktno od proizvođača, uvoznika, distributera i maloprodajnih kanala, i to isključivo originalne proizvode za koje je moguće utvrditi poreklo. To podrazumeva da svaki proizvod na svojoj ambalaži ima štampanu deklaraciju. Na stranici proizvoda objavljuje se deklaracija tog prozivoda u odeljku („tabu“) koji se naziva „Deklaracija“ i koji prikazuje dostupne informacije o proizvodu namenjene informisanju Kupaca pre kupovine. Apothecary je u procesu postavljanja Deklaracija na svim stranicama proizvoda, dok će se merodavnim uvek važiti štampane deklaracije na samim proizvodima. Podaci koji se označavaju na ambalaži konkretnog proizvoda, uključujući broj serije (LOT), minimalni rok trajanja i, kada je primenljivo, period nakon otvaranja (PAO), nalaze se direktno na ambalaži proizvoda. U okviru stranice proizvoda takođe se predstavljaju podaci kao što su naziv brenda, ime proizvoda, mililitraža odnosno gramaža pakovanja proizvoda prikazana po jediničnom pakovanju proizvoda, maloprodajna cena iskazana sa uračunatim PDV-u po komadu proizvoda, opis proizvoda i delovanje, način upotrebe, napomene i mere predostrožnosti kada je to potrebno, sastav proizvoda, ostali prateći materijal poput ilustrativnih fotografija, video materijala i ostalih sadržaja vezanih za takav proizvod. Sve ove informacije prikazane su na jednoj stranici, tj. na stranici samog proizvoda i/ili će biti nakon završetka postavljanja svih deklaracija. Sastav proizvoda, način upotrebe i druga relevantna svojstva i upozorenja navedeni su u okviru sadržaja ove stranice, odnosno na ambalaži proizvoda i/ili u pratećim informacijama koje Kupac dobija uz proizvod, u skladu sa važećim propisima. Informacije prikazane na ovoj stranici imaju za cilj da Kupcu pruže relevantne informacije pre kupovine. Podaci o proizvodu mogu biti ažurirani u skladu sa promenama deklaracije, ambalaže, sastava ili drugih informacija koje dostavi proizvođač ili odgovorno lice. U slučaju razlike između informacija prikazanih na internet sajtu i podataka navedenih na deklaraciji proizvoda koji je isporučen Kupcu, merodavni su podaci navedeni na deklaraciji proizvoda, bez uticaja na zakonska prava Kupca.

Sadržaji objavljeni na sajtu koji imaju informativni, edukativni ili prezentacioni karakter služe za opšte informisanje Posetilaca i Korisnika. Takvi sadržaji, naročito sadržaji koji se odnose na zdravlje, medicinu, farmaciju, kozmetiku, ishranu, negu ili druga pitanja povezana sa zdravljem, ne predstavljaju medicinski, farmaceutski, dijagnostički ili drugi stručni savet i ne zamenjuju pregled, dijagnozu ili savet kvalifikovanog zdravstvenog radnika, osim ako je izričito drugačije navedeno.

Apothecary nastoji da informacije objavljene na sajtu budu tačne, ažurne i zasnovane na pouzdanim izvorima, ali zbog prirode interneta, mogućnosti izmene podataka, tehničkih grešaka, promena informacija od strane proizvođača ili drugih okolnosti, Apothecary ne garantuje da će svaka informacija u svakom trenutku biti potpuna, bez greške ili ažurirana. Ova odredba ne utiče na zakonsku odgovornost Apothecary drogerije za informacije koje je dužna da pruži Kupcu pre zaključenja Ugovora, niti na prava Kupca koja proizlaze iz prinudnih odredaba važećih propisa.

Na ove Uslove, korišćenje internet sajta i ugovorne odnose između Apothecary drogerije i Kupca primenjuju se važeći propisi Republike Srbije, uključujući propise kojima se uređuju zaštita potrošača, obligacioni odnosi, trgovina i elektronska trgovina, zaštita podataka o ličnosti, elektronske komunikacije, oglašavanje, platne usluge, bezbednost proizvoda i drugi propisi koji se, prema prirodi konkretnog odnosa ili proizvoda, primenjuju na poslovanje Apothecary drogerije.

Apothecary može bez prethodnog obaveštenja da menja sadržaj Uslova, asortiman proizvoda, njihove cene, kao i ostale informacije i podatke u vezi sa Apothecary drogerijom i sajtom apothecary.rs, zbog čega su Posetioci sajta, Kupci ili sva fizička i pravna lica koja stupe u kontakt s Apothecary drogerijom dužni da prilikom svake posete Apothecary sajtu pregledaju sadržaj stranica, a naročito Uslove korišćenja.

Na pojedine kategorije proizvoda primenjuju se i posebni propisi kojima se uređuju njihova bezbednost, kvalitet, sastav, deklarisanje, stavljanje u promet, čuvanje, način upotrebe, oglašavanje i druga pitanja koja su od značaja za konkretnu kategoriju proizvoda.

Ovi Uslovi predstavljaju opšte uslove poslovanja Apothecary drogerije u delu u kojem uređuju odnos sa Kupcem i čine sastavni deo Ugovora o prodaji na daljinu u meri i na način propisan važećim propisima.

Pre zaključenja Ugovora Kupcu će biti dostupne informacije koje je Apothecary drogerija dužna da pruži prema važećim propisima, uključujući informacije o Trgovcu, proizvodu, njegovim svojstvima, ceni, troškovima, načinu plaćanja i isporuke, uslovima zaključenja Ugovora, pravima Kupca i drugim pitanjima za koja postoji zakonska obaveza informisanja.

Korišćenje sajta i prihvatanje odredaba koje se odnose na Posetioce i Korisnike ne predstavlja odricanje od prava koja Posetiocu, Korisniku ili Kupcu pripadaju na osnovu prinudnih odredaba važećih propisa.

Ovi Uslovi ne predstavljaju zamenu za „Politiku privatnosti i zaštite podataka o ličnosti“, posebne uslove pojedinačnih programa ili druga dokumenta koja se, prema svojoj prirodi, primenjuju na određeni odnos. Primena takvih dokumenata uređena je članom 5.3 ovih Uslova.

Važeća verzija ovih Uslova dostupna je na internet sajtu apothecary.rs. Datum početka primene važeće verzije jasno je naveden u okviru dokumenta.

Na Ugovore zaključene pre početka primene izmenjene verzije Uslova primenjuje se verzija Uslova koja je važila u trenutku njihovog zaključenja, osim kada je drugačija primena obavezna na osnovu prinudnih odredaba važećih propisa.

1. OPŠTI USLOVI

1.1 Detaljnije informacije o Uslovima

Ovim Uslovima uređuju se pravila korišćenja internet sajta apothecary.rs, način naručivanja i kupovine proizvoda putem internet sajta, zaključenje i izvršenje Ugovora o prodaji na daljinu, kao i prava i obaveze Apothecary drogerije, Posetilaca, Korisnika i Kupaca u delu koji je primenljiv na njihov konkretan odnos.

Apothecary na svom sajtu, pored proizvoda i informacija povezanih sa njihovom prodajom, objavljuje informativne, edukativne, stručne, prezentacione i druge sadržaje iz različitih oblasti, uključujući teme iz oblasti zdravlja, medicine, farmacije, kozmetike, estetike, nege, lepote, životnog stila i drugih relevantnih oblasti.

Posetilac i Korisnik mogu pregledati javno dostupne sadržaje sajta bez obaveze da izvrše kupovinu ili zaključe Ugovor o prodaji.

Ovi Uslovi predstavljaju pravila korišćenja sajta za Posetioce i Korisnike u delu koji se odnosi na samo korišćenje sajta, dok odredbe koje uređuju kupovinu i ugovorni odnos proizvode pravno dejstvo u odnosu na Kupca u skladu sa prirodom konkretnog odnosa. Posetilac, Korisnik i Kupac dužni su da sajt koriste u skladu sa ovim Uslovima, važećim propisima Republike Srbije i svrhom zbog koje je konkretna funkcionalnost sajta dostupna.

Apothecary zadržava pravo da menja i ažurira sadržaj sajta, uključujući informacije o proizvodima, fotografije, tekstove, članke, kategorije, tehničke funkcionalnosti i druge sadržaje, u skladu sa važećim propisima. Izmene ovih Uslova vrše se u skladu sa članom 5.4 ovih Uslova i ne utiču na već stečena prava Kupca niti na već zaključene Ugovore, osim kada je drugačije obavezno na osnovu prinudnih propisa.

Posetilac i Korisnik korišćenjem sajta prihvataju ona pravila ovih Uslova koja se po svojoj prirodi odnose na korišćenje sajta, dok se prihvatanje Ugovora o prodaji i njegovih sastavnih uslova vrši na način predviđen za zaključenje konkretnog Ugovora.

Apothecary je registrovan kao trgovac koji obavlja elektronsku trgovinu i proizvode prodaje putem internet sajta apothecary.rs. Apothecary nema fizičku prodavnicu odnosno fizičko prodajno mesto za proizvode koji se prodaju putem internet sajta.

Proizvodi kupljeni putem internet sajta isporučuju se na teritoriji Republike Srbije (isključujući Kosovo i Metohiju), pod uslovima utvrđenim ovim Uslovima i konkretnim Ugovorom.

Ovim Uslovima ne mogu se ograničiti, isključiti ili usloviti prava Posetioca, Korisnika ili Kupca koja proizlaze iz prinudnih odredaba važećih propisa Republike Srbije.

1.2 Pravo intelektualne svojine

Svi sadržaji objavljeni na internet sajtu apothecary.rs, uključujući, ali ne ograničavajući se na tekstove, članke, fotografije, grafičke elemente, ilustracije, video sadržaje, dizajn, raspored elemenata, baze podataka, softver, naziv sajta, žigove, logotipe, slogane, poslovna obeležja i druge materijale, zaštićeni su važećim propisima o intelektualnoj svojini, u meri u kojoj su ispunjeni zakonski uslovi za zaštitu.

Prava na pojedinim sadržajima pripadaju Apothecary drogeriji, dok prava na drugim sadržajima mogu pripadati proizvođačima, distributerima, nosiocima žigova, autorima ili drugim trećim licima.

Činjenica da je određeni sadržaj objavljen na sajtu ne znači da Apothecary prenosi ili ustupa pravo svojine ili drugo pravo intelektualne svojine na tom sadržaju Posetiocu, Korisniku ili Kupcu.

Posetiocu i Korisniku je dozvoljeno da sadržaj sajta pregledaju i koriste isključivo za lične, nekomercijalne i druge zakonite svrhe koje su u skladu sa namenom sajta, osim kada je drugačije izričito dozvoljeno ili propisano zakonom.

Nije dozvoljeno bez prethodnog pisanog odobrenja nosioca odgovarajućeg prava kopirati, reprodukovati, distribuirati, javno saopštavati, menjati, prerađivati, objavljivati, komercijalno koristiti ili na drugi način neovlašćeno koristiti sadržaje sajta, osim u meri u kojoj je takvo korišćenje dozvoljeno zakonom. Posebno nije dozvoljeno korišćenje naziva, logotipa, žigova, slogana ili drugih poslovnih oznaka Apothecary drogerije na način kojim se stvara utisak da postoji poslovna, ugovorna ili druga povezanost koja ne postoji.

Apothecary poštuje prava intelektualne svojine trećih lica i očekuje od Posetilaca, Korisnika i Kupaca da ih poštuju. Ukoliko nosilac prava smatra da je određeni sadržaj objavljen na sajtu bez odgovarajućeg ovlašćenja, može se obratiti Apothecary drogeriji putem zvaničnih kontakt podataka objavljenih na sajtu radi provere i preduzimanja odgovarajućih mera. Apothecary drogerija drži pravo vlasništva nad brendom, odnosno žigom „Apothecary LAB life more beautiful“ registrovanim pod brojem „Ž 2025/0516“, bečke klasifikacije „27.5.1; 27.5.10; 27.5.17; 29.1.6“, sive boje „RGB: 153, 153, 153“, ničanske klase „3; 5“, podnetog 26.03.2025. godine Zavodu za zaštitu intelektualne svojine Republike Srbije“, a objavljenog 29.08.2025. godine u „Glasniku intelektualne svojine Republike Srbije“ u okviru broja 8/2025 (ISSN 2217 - 9143). U okviru elaborata, odnosno Izjave koju je Apothecary dostavio Zavodu za zaštitu intelektualne svojine Republike Srbije, Apothecary drogerija prevela je izraz „life more beautiful“ sa engleskog na srpski jezik kao „malo lepši život“, kako bi dodatno definisala izraz, odnosno slogan koji se koristi u okviru brenda.

Bilo koji vid korišćenja sadržaja sa ovog internet sajta bez pisanog pristanka i odobrenja Apothecary nije u skladu sa propisima koji regulišu zaštitu intelektualne svojine. Ime „Aesthetics drogerie d.o.o.“ i odgovarajući grafički prikaz, kao i brendovi „Apothecary“, „Apothecary LAB“, „Apothecary LAB life more beautiful“ sa odgovarajućim grafičkim prikazom brenda, takođe su zaštitni znakovi „Aesthetics drogerie d.o.o.“ i podležu propisima koji štite intelektualnu svojinu. Upotreba sadržaja ove internet stranice bez izričitog pristanka Apothecary drogerije nije u skladu sa propisima koji regulišu zaštitu intelektualne svojine. Ukoliko želite da upotrebite „Apothecary“, „Apothecary life more beautiful“, „Apothecary LAB“, „Apothecary LAB life more beautiful“ ili drugi logotip Apothecary drogerije, molimo vas da nas kontaktirate.

1.3 Korišćenje internet sajta apothecary.rs

Sajt apothecary.rs namenjen je zakonitom korišćenju, uključujući pregled informativnih i prezentacionih sadržaja, pregled proizvoda i njihovih karakteristika, korišćenje funkcionalnosti internet prodavnice i druge funkcionalnosti koje Apothecary stavlja na raspolaganje.

Posetilac, Korisnik ili Kupac se izričito slažu da Internet sajt apothecary.rs koriste na sopstvenu odgovornost. Apothecary, niti bilo ko od zaposlenih u kompaniji, agenata, partnera, povezanih pravnih lica, trećih lica koja su pružaoci usluga ili licenciranih kompanija, ne garantuje da korišćenje ovog Internet sajta neće biti prekinuto, presretnuto ili da neće imati greške, niti garantuje za/i posledice koje mogu nastati korišćenjem ovog Internet sajta, i/ili za tačnost, pouzdanost ili sadržaj bilo koje informacije, usluge ili proizvoda dostupnih preko navedenog internet sajta.

Ova izjava o odgovornosti se odnosi na svu, običnu štetu i izmaklu korist moguće povrede uzrokovane bilo kakvim nedostacima, greškom, izuzećem, prekidom, brisanjem, kvarom, kašnjenjem u radu ili prenosu, računarskim virusom, Internet napadom, prekidom u komunikacijskoj vezi, krađom, uništenjem ili neovlašćenim pristupom, promenama ili zloupotrebom zapisa na računarskoj opremi odnosno imovini Posetioca, Korisnika ili Kupca, raskidom Ugovora, neprikladnim ponašanjem, nemarom, ili bilo kojom drugom radnjom Apothecary odnosno njenih zaposlenih, agenata i/ili trećih pružaoca usluga.

Apothecary ne može da se smatra odgovornim za dokazivanjem ispravnog rada i/ili popravke elektronskih i drugih uređaja, kao ni izdavanjem i/ili reizdavanjem platnih kartica ili digitalnih novčanika Posetioca, Korisnika ili Kupaca.

Posetilac i Korisnik koriste internet sajt uz razumevanje da korišćenje interneta i internet usluga po svojoj prirodi podrazumeva određene tehničke i bezbednosne rizike koje nije moguće u potpunosti eliminisati.

Apothecary preduzima razumne tehničke i organizacione mere zaštite sajta i informacionih sistema koji su pod njegovom kontrolom, ali ne može garantovati da će sajt u svakom trenutku biti potpuno bez grešaka, neprekidan ili apsolutno zaštićen od svih mogućih oblika neovlašćenog pristupa, zlonamernog softvera, sajber napada, prekida komunikacije ili drugih događaja koji mogu nastati u internet okruženju.

Apothecary ne garantuje da će sajt u svakom trenutku biti dostupan, bez prekida ili bez tehničkih grešaka, naročito u slučaju održavanja, tehničkih problema, prekida rada pružalaca usluga, bezbednosnih incidenata, sajber napada, više sile ili drugih okolnosti koje Apothecary ne može razumno da kontroliše.

Posetilac, Korisnik i Kupac su odgovorni su za sopstveni uređaj, operativni sistem, internet pretraživač, mrežnu konekciju i druge elemente sopstvenog informacionog okruženja koje koriste za pristup sajtu, uključujući primenu odgovarajućih ažuriranja i uobičajenih mera zaštite.

Posetilac, Korisnik i Kupac dužni su da preduzmu razumne mere zaštite svog uređaja i podataka, uključujući korišćenje ažuriranog softvera i odgovarajućih bezbednosnih mehanizama, naročito prilikom otvaranja eksternih linkova ili preuzimanja sadržaja sa interneta.

Apothecary ne odgovara za štetu koja nastane isključivo zbog okolnosti koje nisu pod njegovom razumnom kontrolom, uključujući kompromitovanje uređaja Posetioca, Korisnika ili Kupca, malware koji se nalazi na njihovom uređaju, bezbednosne propuste u njihovom informacionom sistemu, internet infrastrukturu trećih lica ili sadržaj i bezbednost eksternih internet stranica, osim u meri u kojoj je Apothecary za konkretnu štetu odgovoran prema prinudnim propisima Republike Srbije.

Apothecary ne može biti odgovoran za postupke trećih lica koji se odvijaju van informacionih sistema i infrastrukture koje Apothecary kontroliše, niti za posledice postupanja Posetioca, Korisnika ili Kupaca suprotno ovim Uslovima, uputstvima ili uobičajenim merama bezbednosti, osim u meri u kojoj je drugačije propisano prinudnim propisima.

Posetilac, Korisnik i Kupac su odgovorni za nabavku, održavanje i korišćenje sopstvene računarske i tehničke opreme, uključujući celokupan softver i hardver koji koriste i poseduju tom prilikom, kao i drugu opremu neophodnu za pristup i korišćenje internet sajta Apothecary internet prodavnice, te sve sa tim povezane troškove, uključujući i troškove pristupa sajtu preko interneta. Apothecary nije odgovoran za bilo kakvo oštećenje opreme Posetioca, Korisnika i Kupca, koja mogu nastati kao posledica korišćenja ovog internet sajta. Posetiocu, Korisniku i Kupcu neće biti uskraćena propisima zagarantovana prava kao ni prava koja proizlaze iz ugovornog odnosa s Apothecary drogerijom u svrhu izbegavanja svake sumnje i dvoumljenja oko odricanja odgovornosti od strane Apothecary drogerije.

Posetilac, Korisnik i Kupac mogu da ostvare kontakt s Apothecary drogerijom isključivo preko navedenog Internet sajta ili zvanične mejl adrese i tom prilikom da zatraže izmene i dopune u okviru svojih korisničkih naloga ili brisanje pogrešnog unosa podatka, kao i deaktivaciju naloga.

Ukoliko je prethodno registrovao, odnosno aktivirao korisnički nalog na Apothecary sajtu na apothecary.rs, Korisnik i Kupac mogu da zatraže od Apothecary drogerije deaktivaciju, odnosno brisanje svog korisničkog naloga na Apothecary sajtu. Radi deaktivacije, odnosno brisanja korisničkog naloga, Korisnik i Kupac potrebno je da kontaktiraju Apothecary slanjem mejla sa zahtevom na info@apothecary.rs, i to sa mejl adrese koja je prethodno registrovana i korišćena u Apothecary drogeriji. Po prijemu zahteva, Apothecary drogerija će proveriti mejl adresu s koje je pristigao zahtev, proveriti da li postoji registrovani korisnik, i postupiti s procesom deaktivacije naloga. Korisnik i Kupac će biti obavešteni odgovorom na mejl o statusu deaktivacije korisničkog naloga.

Prijem zahteva za deaktivaciju, odnosno brisanje korisničkog naloga sa druge, tj. neregistrovane i/ili nepoznate mejl adrese, neće biti prihvaćeni. Takvi zahtevi će se tretirati kao eventualne zloupotrebe i neće biti prihvaćeni za dalju obradu. Isključivo Korisnik i Kupac sa svoje registrovane mejl adrese u Apothecary drogeriji mogu da podnesu zahtev za deaktivaciju korisničkog naloga za koji je vezana sama mejl adresa sa koje se i zahteva deaktivacija, brisanje naloga.

Posetilac, Korisnik i Kupac nemaju prava da ostvare kontakt s bilo kojim povezanim licem Apothecary drogerije preko nezvaničnog kontakta, odnosno kontakta koje takvo lice nije prethodno odobrilo kao kontakt Posetiocu, Korisniku ili Kupcu. Kontakt podatke s Apothecary drogerijom je moguće ostvariti jedino i isključivo preko podataka koji se nalaze na „Kontakt" stranici Apothecary sajta, kao i informacija dostupnih na dnu stranice, odnosno futeru, osim ukoliko Apothecary prethodno samostalno ne inicira kontakt preko drugog načina komunikacije, tj. drugog broja telefona i/ili mejl adrese.

Posetilac, Korisnik i Kupac nemaju prava da samostalno ili na drugi način da sakupljaju i da dolaze do kontakt podataka zaposlenih u Apothecary drogeriji i/ili poslovnih partnera i povezanih lica. Takav vid kontakta i komunikacije smatraće se kršenjem privatnosti i biće zakonski procesuiran. Apothecary zadržava sva prava da takve kontakte procesuira u vidu blokiranja kontakta kroz svoje interne sisteme, prijavom telekomunikacionim operatorima, prijavom regulatornim organima, prijavom nadležnim državnim institucijama koje su zadužene za zaštitu osoba, podataka o ličnosti, privatnosti, kao i da pravno procesuira krivično i prekršajno gonjenje usled uznemiravanja koje takvo lice u i/ili povezano s Apothecary drogerijom pretrpi. Ukoliko vam osoba iz Apothecary drogerije i/ili povezanog lica samostalno ne dostavi svoje kontakt podatke, nemate prava niti odobrenje da ih samoinicijativno kontaktirate po bilo kom osnovu.

Apothecary može privremeno ograničiti, usporiti ili obustaviti pristup pojedinim delovima sajta kada je to potrebno radi održavanja, unapređenja, otklanjanja tehničkih problema, zaštite sajta i korisnika, sprečavanja zloupotreba ili reagovanja na bezbednosni incident.

Zabranjeno je koristiti sajt na način kojim se ugrožava njegova bezbednost, dostupnost ili integritet, uključujući pokušaje neovlašćenog pristupa, unošenje zlonamernog koda, virusa ili drugih štetnih programa, zaobilaženje bezbednosnih mehanizama, automatizovano opterećivanje sistema bez ovlašćenja, neovlašćeno prikupljanje podataka ili druge radnje kojima se može prouzrokovati šteta Apothecary drogeriji, drugim korisnicima ili trećim licima.

Apothecary zadržava pravo da, u slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu ili bezbednosni incident, privremeno ograniči pristup određenom Posetiocu, Korisniku ili Kupcu i preduzme druge mere koje su dozvoljene zakonom radi zaštite sajta, informacionih sistema, korisnika i svojih prava.

Ova odredba ne isključuje niti ograničava odgovornost Apothecary drogerije u slučajevima u kojima takvo ograničenje nije dozvoljeno prinudnim propisima.

1.4 Način obrade podataka o ličnosti

Obrada podataka o ličnosti Posetilaca, Korisnika ili Kupaca vrši se u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i drugim primenljivim propisima. Ovi Uslovi sami po sebi ne predstavljaju opštu saglasnost odnosno pristanak Posetioca, Korisnika ili Kupca za obradu njegovih podataka o ličnosti.

Apothecary može obrađivati podatke o ličnosti kada za takvu obradu postoji odgovarajući pravni osnov propisan važećim propisima, uključujući kada je obrada neophodna za izvršenje Ugovora, preduzimanje radnji na zahtev lica pre zaključenja Ugovora, ispunjenje zakonske obaveze, ostvarivanje legitimnog interesa ili kada je lice dalo valjan pristanak za konkretnu svrhu obrade.

Kada se obrada zasniva na pristanku, pristanak mora biti dobrovoljan, određen, informisan i nedvosmislen, u skladu sa uslovima propisanim Zakonom. Apothecary mora biti u mogućnosti da dokaže da je pristanak dat. Pristanak se može opozvati u skladu sa Zakonom, pri čemu opoziv ne utiče na zakonitost obrade izvršene pre njegovog opoziva.

Detaljne informacije o vrstama podataka koji se obrađuju, svrhama obrade, pravnim osnovima, primaocima podataka, rokovima čuvanja, pravima lica na koje se podaci odnose i načinu njihovog ostvarivanja sadržane su u Politici privatnosti i zaštite podataka o ličnosti Apothecary drogerije.

Podaci o ličnosti neće se obrađivati u svrhe koje nisu zakonite, konkretno određene i opravdane, niti u većem obimu od onoga koji je potreban za konkretnu svrhu obrade.

Apothecary može koristiti usluge obrađivača i drugih pružalaca usluga kada je to potrebno za poslovanje, uključujući pružaoce usluga hostinga, informacionih tehnologija, dostave, platnih usluga, korisničke podrške i drugih usluga, uz primenu odgovarajućih zakonskih uslova i mera zaštite.

Posetilac, Korisnik i Kupac registracijom na apothecary.rs sajtu daju pristanak, odnosno svoju saglasnost da Apothecary, povezane kompanije i partneri, odnosno marketinške agencije, tehnološke kompanije, kurirske službe, banke, procesori plaćanja, prikupljaju, obrađuju i međusobno razmenjuju sledeće podatke: lične podatke Korisnika i Kupca navedenih u obrascu pri registraciji. Korisnik i Kupac upoznat su sa pravom da u svakom trenutku mogu u potpunosti povući ovu izjavu o saglasnosti i zatražiti brisanje ličnih podataka. Svi lični podaci koje Korisnik i Kupac pošalju u sklopu registracije i kupovine preko apothecary.rs internet sajta biće zaštićeni u skladu sa zakonskim propisima Republike Srbije.

Internet sajt apothecary.rs koristi „Cookies" odnosno kolačiće prilikom posete sajta i/ili tokom postupka kupovine, kako bi mogao da prepozna i pamti korisnika prilikom naredne posete Internet sajtu i na taj način omogući realizaciju kupovine, omogući automatsku preporuku proizvoda i/ili posebne pogodnosti.

Stranice objavljene na internet sajtu apothecary.rs u vlasništvu Apothecary drogerije na kojem se vrši razmena poverljivih podataka (lozinka, šifra za pristup, plaćanje preko interneta, itd.) zaštićene su upotrebom SSL sigurnosnog protokola i sertifikata (128-bitna zaštita podataka). SSL zaštitno kodiranje je standardna tehnologija zaštite podataka koja omogućava sigurnu razmenu podataka između Korisnikovog pretraživača i internet sajta apothecary.rs u vlasništvu Apothecary drogerije. Plaćanje platnim karticama i preko digitalnih novčanika direktno preko Apothecary sajta zaštićeno je uz pomoć RaiAccept platforme za plaćanje Raiffeisen banke, kao i 3D Secure tehnologija Mastercard ID Check i Visa Secure.

Ova odredba ne predstavlja zamenu za Politiku privatnosti, već sa njom čini međusobno povezanu celinu u delu koji se odnosi na zaštitu podataka o ličnosti.

1.5 Sigurnost i zaštita podataka

Apothecary preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mere radi zaštite podataka o ličnosti, korisničkih naloga, komunikacije i drugih podataka koji se obrađuju putem sajta, u skladu sa prirodom obrade i rizicima koji proizlaze iz obrade. Kada se na sajtu koriste funkcionalnosti koje zahtevaju razmenu poverljivih ili drugih podataka koji zahtevaju zaštitu, Apothecary primenjuje odgovarajuće bezbednosne mehanizme u skladu sa tehničkim mogućnostima i zahtevima primenljivih propisa.

Bezbednost plaćanja platnim karticama i digitalnim novčanicima može zavisiti i od sistema banaka, kartičarskih organizacija, procesora plaćanja i drugih pružalaca usluga koji učestvuju u izvršenju platne transakcije. Korisnik ili Kupac koji ima korisnički nalog dužan je da svoje pristupne podatke čuva od neovlašćenog pristupa i da bez odlaganja obavesti Apothecary ako postoji sumnja da je njegov nalog ili pristupni podatak kompromitovan. Apothecary neće tražiti od Korisnika ili Kupca da putem nebezbednih ili nezvaničnih kanala dostavlja lozinku, PIN, puni broj platne kartice ili druge poverljive autentifikacione podatke. Apothecary ne može garantovati apsolutnu bezbednost internet komunikacije niti može isključiti mogućnost sajber napada, tehničkog kvara ili drugog bezbednosnog incidenta koji se ne može razumno predvideti ili sprečiti. U slučaju bezbednosnog incidenta koji može uticati na podatke o ličnosti, Apothecary će postupati u skladu sa obavezama propisanim važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti i drugim primenljivim propisima. Pri registraciji na apothecary.rs sajtu, Korisnik ili Kupac upisuje željeno korisničko ime i lozinku koju će koristiti prilikom pristupa sajtu. Korisničko ime će biti mejl adresa (e-mail), a koja će se ujedno koristiti za dalju komunikaciju i obaveštenja od strane Apothecary drogerije. Lozinku je potrebno da Korisnik i Kupac sačuva isključivo za sebe i ne sme da je deli s drugim licima. Korisnik i Kupac je odgovoran za sve radnje i porudžbine na sajtu izvršene pod njegovim korisničkim imenom.

Posetilac, Korisnik i Kupac je odgovoran za sve radnje i porudžbine na sajtu izvršene pod njegovim korisničkim imenom. Korisničko ime i lozinka sve vreme su zaštićeni upotrebom SSL sertifikata tj. protokola sigurnosti. Veza između stranice i internet pretraživača Posetioca, Korisnika i Kupca takođe je osigurana SSL sertifikatom, dok sigurnost plaćanja, ukoliko se koriste platne kartice ili digitalni novčanici, osigurava finansijska ustanova i procesor platnih kartica u skladu sa svojim protokolima i sertifikatima, kao što su PKI ključevi, PCI-DSS, PSD2, 3D Secure, Visa Secure, Mastercard ID Check, RaiAccept, Amazon Cognito, dodatni SSL i ostali sigurnosni sertifikati i sistemi zaštite koji se koriste u Apothecary drogeriji i kod procesora plaćanja preko interneta.

Posetilac, Korisnik i Kupac slanjem informacija, dodatnih materijala, ideja, koncepata, znanja ili određenih tehnika ka Apothecary drogeriji daje neograničenu i neopozivu licencu za korišćenje, izvođenje, kopiranje, prikazivanje, izmenu, distribuciju ili prenos informacija i materijala i saglasan je da Apothecary može slobodno da ih koristi u bilo koju svrhu. Apothecary zadržava pravo i neće objaviti ime Posetioca, Korisnika i Kupca ili na bilo koji drugi način objaviti činjenicu da joj je isti poslao materijale, kao i druge navedene informacije ili ideje, osim ukoliko:

- dobije dozvolu Posetioca, Korisnika i Kupca za korišćenje njegovog imena;
- prethodno obavesti Posetioca, Korisnika i Kupca da će materijali ili druge informacije poslate preko određenih delova i stranica na internet sajtu biti objavljeni ili na neki drugi način biti na njima upotrebljeni zajedno sa imenom Posetioca, Korisnika i Kupca; ili
- je obavezna da to učini po zakonu.

Svaka komunikacija između Apothecary drogerije i Posetiocem, Korisnikom i Kupcem smatra se poverljivom. Ukoliko se ipak dogodi da neke eksterne internet stranice, mediji i/ili društvene mreže objave internu komunikaciju koju su imali Posetilac, Korisnik, Kupac i Apothecary drogerija, Apothecary može da reaguje na to iznošenjem svog stava i/ili činjenica na tim stranicama, medijima i/ili društvenim mrežama, kao i na svom sajtu. Takođe, Apothecary drogerija ima prava da deluje i pravnim putem u slučaju da smatra da su joj narušeni ugled, reputacija i poslovanje u bilo kom smislu.

Slanjem i objavljivanjem komentara, drugih sadržaja i poruka na internet sajtu, Posetilac, Korisnik i Kupac daje Apothecary drogeriji pravo korišćenja tih sadržaja, komentara i poruka u svrhu promocije, istraživanja tržišta, oglašavanja ili u bilo koju drugu dozvoljenu svrhu.

Svi materijali koji su poslati ili dostupni preko internet sajta apothecary.rs neće se smatrati tajnim ili poverljivim, kao niti poslovnom tajnom. Dostavljanjem materijala putem internet sajta, Apothecary je ovlašćen da isti neograničeno koristiti u bilo koje svrhe, uključujući umnožavanje, prenos, objavljivanje, emitovanje ili upotrebu na bilo koji drugi način, bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade.

1.6 Obaveštenje o korišćenju podataka o ličnosti Posetilaca, Korisnika i Kupaca

Apothecary prikuplja samo neophodne, osnovne podatke o Posetiocima, Korisnicima i Kupcima, i neophodne podatke za poslovanje, kao i njihovo informisanje u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Podaci prikupljeni na ovaj način biće korišćeni isključivo u svrhu isporuke poručenih proizvoda, kao i za slanje obaveštenja o trenutnom statusu porudžbine, kao i u svrhu dostave promotivnih materijala ili mejl promocija i obaveštenja od strane Apothecary drogerije, a na osnovu prethodno date saglasnosti Posetioca, Korisnika i Kupca za prijem materijala ovog tipa. Prikupljene podatke ne koristimo ni u koje druge svrhe niti će oni biti prosleđeni trećim licima osim u svrhu dostave proizvoda. Pored navedenih podataka, prikupljamo, analiziramo i obrađujemo podatke o proizvodima koje posetioci apothecary.rs sajta pretražuju, kupuju, kao i o stranicama koje posećuju. Ovi podaci se koriste isključivo kako bi naša ponuda bila što kvalitetnija za Posetioce, Korisnike i Kupce, stranice unapređene i poboljšane i kako bi omogućili što jednostavniju kupovinu. Lične podatke takođe koristimo kako bismo ostvarili direktan kontakt s Korisnikom i Kupcem u slučaju potrebe. Osim navedenog, lične podatke Apothecary drogerija koristi i u vidu analiza, provera, prepoznavanja, identifikacija i sprečavanja eventualnih prevarnih radnji.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici i/ili plaćanjem uz upotrebu digitalnog novčanika, poverljive informacije se prenose putem javne internet mreže u kriptovanoj tj. zaštićenoj formi SSL protokola i PKI ključeva i sistema, koji su trenutno najsavremeniji način za kupovinu preko internet sajta. Sigurnost podataka pri kupovini garantuje procesor platnih kartica tj. banka sa kojom Apothecary ima sklopljen ugovor o saradnji i procesingu platnih kartica, te se time kompletan proces naplate odvija na stranicama banke, a ne navedenog internet sajta. Svi podaci sa platne kartice ni u jednom trenutku nisu dostupni našem sistemu niti zaposlenima u kompaniji, kao i našim partnerima. Apothecary drogerija i naši partneri s kojima sarađujemo u okviru sajta, imaju uvid samo u određene informacije o platnoj kartici Korisnika i Kupca, na osnovu ugovora između Banke i Apothecary drogerije, a koji se koriste radi identifikacije transakcije, obrade porudžbine, naplate, eventualne reklamacije, prepoznavanja tipa platne kartice, banke izdavaoca kartice i/ili digitalnog novčanika. Banka, odnosno procesor platnih kartica i/ili digitalnih novčanika obrađuju podatke u bezbednog ograničenju, a u skladu sa standardima i internim politikama i aktima koje banka sprovodi radi zaštite podataka o ličnosti.

Apothecary može obrađivati određene podatke o Posetiocima, Korisnicima i Kupcima u meri u kojoj je to potrebno za funkcionisanje sajta, pružanje usluga, obradu porudžbina, izvršenje Ugovora, komunikaciju, bezbednost, sprečavanje zloupotreba, unapređenje sajta i druge zakonite svrhe.

Podaci koji se prikupljaju, svrha obrade, pravni osnov, rok čuvanja, prava lica na koje se podaci odnose i druge relevantne informacije detaljno su uređeni Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti. Apothecary može obrađivati tehničke podatke povezane sa korišćenjem sajta, uključujući podatke koji se odnose na uređaj, pretraživač, IP adresu, vreme pristupa, korišćene stranice i druge tehničke podatke, kada je takva obrada zakonita i potrebna za funkcionisanje, bezbednost, analitiku ili druge zakonite svrhe.

Apothecary može koristiti kolačiće i slične tehnologije u skladu sa važećim propisima i Politikom kolačića, ukoliko je takva posebna politika uspostavljena. Kada je za određenu vrstu kolačića, praćenja ili druge obrade potreban pristanak Posetioca ili Korisnika, takav pristanak pribavlja se na način koji omogućava njegovu valjanost i dokazivanje.

Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni trećim licima kada za to postoji odgovarajući pravni osnov i kada je dostavljanje potrebno radi izvršenja konkretne svrhe, uključujući isporuku proizvoda, izvršenje plaćanja, pružanje IT usluga, korisničku podršku ili ispunjenje zakonske obaveze.

Apothecary neće koristiti podatke o ličnosti za direktno oglašavanje bez odgovarajućeg pravnog osnova, a pitanja direktnog oglašavanja dodatno su uređena članom 5.1 ovih Uslova.

Ostvarivanje prava u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti uređeno je „Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti“ i važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

1.7 Dostupnost proizvoda i tačnost informacija o proizvodima

Apothecary nastoji da informacije o proizvodima objavljene na sajtu budu tačne, potpune i ažurne, uključujući naziv proizvoda, opis, fotografije, sastav, svojstva, namenu, način upotrebe, cenu, dostupnost i druge relevantne informacije, u meri u kojoj su takve informacije dostupne i primenljive na konkretnu kategoriju proizvoda. Informacije o proizvodima mogu biti preuzete ili zasnovane na podacima proizvođača, distributera, uvoznika, nosioca brenda ili drugih relevantnih izvora. Apothecary može izvršiti uredničku obradu takvih informacija radi jasnijeg predstavljanja proizvoda, bez izmene njegovih zakonski relevantnih svojstava.

Fotografije proizvoda mogu biti ilustrativnog karaktera i mogu postojati razlike između fotografije objavljene na sajtu i stvarnog izgleda proizvoda usled promena ambalaže, dizajna, serije proizvoda ili tehničkih karakteristika ekrana. Takve razlike ne utiču na prava Kupca u pogledu saobraznosti robe i drugih prava koja mu pripadaju na osnovu važećih propisa.

Informacije o proizvodu objavljene na sajtu, uključujući informacije koje su zakonom propisane kao obavezne informacije o robi, predstavljaju deo informacija na osnovu kojih Kupac donosi odluku o kupovini i ne mogu se ovim Uslovima isključiti ili ograničiti prava Kupca koja proizlaze iz takvih informacija ili iz prinudnih odredaba važećih propisa.

Apothecary može menjati informacije o proizvodima kada se promene podaci proizvođača, distributera ili drugog relevantnog izvora, kada se proizvod promeni, povuče ili prestane da bude dostupan, kao i kada je potrebno izvršiti tehničku, uredničku ili zakonski zahtevanu izmenu.

Informacije o dostupnosti proizvoda predstavljaju informaciju u trenutku pregleda sajta i ne predstavljaju same po sebi garanciju da će proizvod biti dostupan do trenutka zaključenja Ugovora, osim kada je konkretna dostupnost izričito potvrđena Kupcu.

Ukoliko se nakon prijema porudžbine utvrdi da proizvod nije dostupan, Apothecary će Kupca o tome bez odlaganja obavestiti i postupiti u skladu sa važećim propisima i odredbama ovih Uslova.

Apothecary neće objavljivati ili nuditi proizvod za koji zna ili bi prema važećim propisima morao znati da nije bezbedan, da je povučen ili opozvan, odnosno da njegovo stavljanje u promet nije dozvoljeno.

Ako Apothecary nakon prodaje sazna da proizvod predstavlja bezbednosni rizik ili da je predmet opoziva ili povlačenja, preduzeće mere koje su propisane važećim propisima, uključujući obaveštavanje Kupaca kada je to potrebno.

Ne podrazumeva se da su svi proizvodi prikazani na sajtu apothecary.rs dostupni. Proizvodi prikazani na sajtu predstavljaju deo ponude za poručivanje i ne podrazumeva se da su dostupni u svakom trenutku.

U slučaju da postoji potreba za kupovinom većeg broja proizvoda, naročito za pravna lica, Apothecary preporučuje da se ostvari kontakt u vidu saradnje. Detaljnije informacije koje se odnose na saradnju i načinu ostvarivanja kontakta moguće je pročitati na stranici „Saradnja“ u okviru Apothecary sajta. Apothecary zadržava prava da u ovakvim situacijama i porudžbinama napravi poseban ugovor i/ili Aneks ovog Ugovora koji bi se odnosio između ugovornih strana.

Apothecary zadržava prava da odbije poručivanje veće količine proizvoda, a za koju može da se ustanovi da se njenom većom količinom može dovesti do nedostupnosti takvog proizvoda i za ostale Kupce, da naručivanjem ili kupovinom veće količine proizvoda može da se dovede do nestabilnosti stanja proizvoda na tržištu, kao i u lancu dostupnosti ostalim Kupcima stvarajući sliku da je povećanja potražnja za takvim proizvodom.

Apothecary zadržava prava da odbije porudžbinu, u slučajevima predviđenim ovim Uslovima korišćenja i prodaje ili kada postoje opravdani razlozi, poput ali ne ograničavajući se na očiglednu grešku u ceni, zloupotrebi, ometanja poslovanja, nemogućnosti isporuke, nedostupnosti proizvoda, više sile, prirodnih katastrofa (poplava, zemljotresa, udara gromova, vremenskih neprilika, astronomskih događaja, itd.); izuzetnih društvenih okolnosti (vojnih akcija, terorističkih aktivnosti, ratova, epidemija, zdravstvenih zaraza, štrajkova, blokada puteva, itd.); neplaniranih i nekontrolisanih izuzetnih događaja (gubitak električne energije, prekid u snabdevanju gorivom, prestanak rada Interneta, prestanak rada telekomunikacionih usluga, prestanak rada hostinga, kvara elektronskih uređaja, sajber napada i sl.). Takođe, Apothecary zadržava objektivno pravo da odbije mogućnost naručivanja i/ili prodaje proizvoda i usluga bilo kom Korisniku i Kupcu, i time da ne pruži svoje Usluge, u slučajevima kao što su na primer moguća, proverena ili sigurna zloupotreba, ometanje poslovanja, namerno poručivanje proizvoda bez želje da se proizvodi kupe i preuzmu (na osnovu prethodne istorije poručivanja i iniciranja kupovine od strane Korisnika ili Kupca, prethodno nepoštovanje ovih Uslova korišćenja i prodaje kroz prethodnu komunikaciju ili kupovinu, pretnji, iznuđivanju i uznemiravanju zaposlenih kao što je to navedeno u delu Komunikacija s Apothecary drogerijom, očiglednim namernim poručivanjem za drugu osobu bez da je ta osoba svesna da se poručivanje vrši za nju, nemogućnosti sigurnosne provere autentičnosti porudžbine koju je napravio Korisnik ili Kupac, postojanja rizika u isporučivanju proizvoda i sličnih situacija na osnovu kojih Apothecary drogerija može da donese objektivnu odluku da ne pruži svoje usluge.

Prikazane fotografije, video klipovi i ostali materijali koji prikazuju proizvode su ilustrativnog i informativnog karaktera, dok njihova veličina, proporcije i razmera mogu da odstupaju od fizičke veličine i stvarnog izgleda. Fotografije, ilustracije, video sadržaji i ostali materijali koji prikazuju izgled i pakovanje proizvoda mogu da se razlikuju od prikazane ambalaže na sajtu, na samoj stranici proizvoda, kao i stvarnog izgleda proizvoda. Fotografije, video klipovi i ostali materijali mogu da odstupaju od prave veličine i proporcije proizvoda. Proizvodi nisu prikazani u pravoj veličini, a usled različitosti veličine ekrana, monitora, tableta, televizora, mobilnog telefona, projektora i/ili drugog uređaja sa kojeg se pristupa sajtu. Isto se odnosi i na prikaz boja i njihovih tonova, jer uređaji poput računara, mobilnih telefona, tableta, monitora, televizora, satova, VR uređaja, projektora i slično, mogu da prikažu boje koje nisu verodostojne pravim bojama proizvoda, ambalaže i pakovanju kako usled broja boja displeja uređaja, tako i usled materijala koji se koristi za ilustrativni prikaz proizvoda. Pojedini proizvođači u okviru materijala proizvoda mogu slikovito da prikažu veličinu, odnosno proporcije proizvoda, kako bi ih što više približili ili opisali. Međutim treba uzeti u obzir da nemaju sve osobe jednake visine, širine, veličine ruku, nogu, glava, i da iz tog razloga treba uzeti s oprezom takve prikazane sadržaje, jer oni ne mogu da prikažu realnu veličinu i proporciju proizvoda. Materijali koje proizvođači proizvedu mogu da sadrže i prikaz više proizvoda u okviru jedne slike i/ili video klipova. Ovo ne znači da se kupovinom jednog proizvoda ostvaruje pravo na dobijanje svih proizvoda u količini koja je prikazana na fotografiji. Fotografije, video klipovi i ostali materijali mogu da budu retuširani, prilagođeni i izmenjeni u umetničko dizajnerskom smislu, a na šta Apothecary drogerija nema uticaj niti se može smatrati odgovornom za prikaz materijala. U slučaju potrebe, Apothecary drogerija može da izvrši prilagođavanja materijala u vidu kropovanja, zumiranja, izbacivanja tekstualnog sadržaja i/ili ostalih elemenata za koje se smatra da nisu prikladni niti u skladu sa estetikom Apothecary sajta, pravilima prikazivanja proizvoda, smernicama i knjigom standarda Apothecary drogerije.

Apothecary drogerija veličinu proizvoda koja može da bude iskazana npr. u vidu grama („g" ili „gr"), kilogramima („kg"), mililitrima („ml" ili „mL"), litrima („L" ili („l"), i/ili količini („broj komada", „pakovanje") navodi u okviru naziva proizvoda, odmah na kraju ispisa samog brenda, linije, naziva proizvoda, pojedinačne karakteristike (npr. prevod dela teksta proizvoda, nijanse odnosno boje, šifre boje proizvoda i sl.). Pored veličine proizvoda u gramima, mililitrima i/ili količini, Apothecary takođe ovu informaciju ističe i u okviru samog opisa proizvoda u okviru odeljka pod nazivom „Pakovanje". Takođe, Apothecary može ovu informaciju da navede i u okviru URL stranice proizvoda. Osnovno pravilo je da se na sajtu prikazuje jedan proizvod, da se u okviru naziva ističe njegova težina, količina, gramaža i/ili mililitraža, kao i da se u okviru tekstualnog opisa proizvoda u odeljku „Pakovanje" navodi količina, tj. ponovo informacija o gramaži, mililitraži i/ili količini proizvoda. Ukoliko niste sigurni šta pakovanje proizvoda sa fotografije, slike, video klipa, opisa ili celokupnog sadržaja donosi, budite slobodni da kontaktirate Apothecary drogeriju.

Dekorativni i prateći elementi koji su dostupni u okviru sadržaja prikazanih na fotografijama, video klipovima i ostalim materijalima nisu sastavni deo proizvoda za naručivanje i kupovinu. Ovi elementi služe u svrhu estetskog prikaza kako proizvod izgleda iz više uglova, kako proizvod izgleda u prostoru, a oko kojeg se nalaze različiti elementi kao što su nameštaj, ljudi, modeli, nakit, satovi, cveće, hrana i/ili bilo kakvi drugi predmeti i/ili živi objekti koji nisu sastavi deo proizvoda, odnosno koji se ne dobijaju uz kupovinu samog proizvoda. Dekorativni elementi služe da npr. slikovito prikažu upotrebnu vrednost proizvoda, njegovu estetiku, da se bliže približe i identifikuju s ciljnom grupom, da omoguće Kupcu da se prepozna s takvim proizvodom i njegovom upotrebnom vrednošću. Takođe, dekorativni elementi mogu da budu i poput biljaka, voća, povrća i/ili hemijskih supstanci, a koji opisuju koji se sastojci nalaze unutar samog proizvoda. To ne znači da se uz naručivanje i kupovinu proizvoda dobijaju i ovi elementi zasebno, već isključivo sam proizvod. Proizvođači samostalno ili u radu sa svojim marketinškim i kreativnim agencijama i pojedincima stvaraju različite vrste materijala, poput tekstova, fotografija, video zapisa i ostalih sadržaja i elemenata, koji služe za detaljniji opis samog proizvoda. Tekstovi sa opisom materijala i/ili ambalaže mogu da sadrže termine poput „zlatno" i/ili „srebrno", odnosno izvorno kako je proizvođač opisao svoj proizvod, pakovanje i ambalažu. U ovakvim situacijama Apothecary će se potruditi da ovakve nazive prepravi u „zlatno obojeno" i/ili „srebrno obojeno" ili slično, a kako bi dodatno skrenuo pažnju da je u pitanju boja, a ne materijal. Pojedini proizvodi u okviru svojih sastojaka mogu da sadrže zlato i/ili srebro, a što će se dodatno istaći i razlikovati u odnosu na to da je proizvod i/ili ambalaža proizvoda obojena u zlatnu odnosno srebrnu boju kao takvu, a što ne predstavlja da su u pitanju predmeti od zlata, tj. srebra, već da se koristi boja koja imitira i stvara vizuelni efekat zlata i/ili srebra. Apothecary ovakve materijale dobija i/ili preuzima direktno od proizvođača i postavlja na svoj sajt. Proizvodi mogu da sadrže podatke poput instrumentalnih testiranja, kliničkih testiranja, evaluacija, empirijskih podataka i sličnih istraživanja, a koja ostaju i svom izvornom obliku, bez menjanja i prilagođavanja. Takvi materijali su globalnog karaktera, odnosno primenjuju se i na drugim tržištima s ciljem izrade kampanje, prezentacije proizvoda i/ili brenda. Apothecary ne može da utiče na globalno i/ili lokalno izrađene materijale i da na njima vrši dodatnu izmenu. S druge strane, Apothecary može da izmeni određeni tip materijala, a za koji se primeti da ne odgovara tržištu, kao i pravilnicima i praksom u Apothecary drogeriji, npr. ispisivanje teksta na stranom ili drugom jeziku pored fotografije proizvoda i/ili grafičke kompozicije, postavljanje okvira oko samog proizvoda kako bi se on više istakao u odnosu na ostale proizvode i slično. Takođe, Apothecary ne utiče na tekstualne ispise koji se nalaze direktno na proizvodima, pakovanjima, kao i njihovim ambalažama, osim ukoliko to nisu proizvodi koje Apothecary drogerija proizvodi kao što je to npr. u slučaju brenda „Apothecary LAB".

Apothecary dodatno skreće pažnju da ne podržava relativizaciju i banalizaciju pregleda sadržaja na sajtu. To znači da Korisnik ili Kupac ne može da očekuje da će dobiti dva ili više proizvoda ukoliko primeti da se na fotografiji nalazi jedan proizvod koji je kompletno zatvoren (npr. gde je proizvod prikazan s poklopcem), dok fotografija pored prikazuje proizvod bez poklopca. Slično se odnosi i na proizvode gde se prikazuje proizvod, potom proizvod iz drugog ugla poput sa strane, kao i sam poklopac, otvoreni proizvod, deo proizvoda ili slično. Ovakvi i slični primeri ne znače da Korisnici i Kupci kupovinom jednog proizvoda stiče pravo da dobije dva ili više istih ili sličnih proizvoda. Primere poput ovih Apothecary definiše kao relativizaciju i banalizaciju, pa ih shodno tome ne podržava, odnosno ne prihvata kao primedbu koja bi bila usvojena. Na svakoj stranici proizvoda jasno je navedena gramaža, mililitraža, pakovanje, odnosno količina, dok Korisnik i Kupac prilikom poručivanja proizvoda kroz narudžbenicu koja se dostavlja mejlom, a potom i u okviru fiskalnog računa dobija informaciju o količini naručenih, kupljenih i isporučenih proizvoda.

U slučaju odstupanja, odnosno postojanja opcije gde bi se kupovinom jednog proizvoda drugi dobio besplatno (gratis), po nižoj ceni i/ili akcijskoj, odnosno promotivnoj ponudi, Apothecary takvu informaciju jasno iskazuje time što će i/ili grafički navesti da se kupovinom jednog dobijaju dva i/ili više proizvoda, odnosno da će se kupovinom jednog drugi proizvod dobiti po nižoj ceni (npr. stavljanjem oznake „jedan + jedan", „jedan x jedan", „jedan plus -X% niža cena za drugi proizvod", „uz kupljeni 1 proizvoda na poklon se dobija određeni proizvod" i slično). Apothecary takođe u okviru naziva proizvoda može da se vodi ovom logikom građe naziva proizvoda i/ili ponude, kao i da u okviru opisa proizvoda na stranici tekstualno istakne koji su tačno proizvodi uključeni u ovakav vid posebne ponude. Apothecary drogerija nudi mogućnost posebnih pogodnosti, gde se mogućnost kupovine robe uz posebne cenovne pogodnosti i/ili uz posebne prodajne podsticaje (akcijska prodaja), obavlja u skladu sa ovim Uslovima korišćenja i prodaje preko sajta apothecary.rs.

Fotografije, ilustracije, video sadržaji, logotipi, robne marke, opisi proizvoda i tekstovi, opisi brendova, proizvodi i nazivi prikazani i pomenuti na sajtu mogu da budu ili jesu zaštitni znaci njihovih kompanija. Navedeni materijali su javno objavljeni i u vlasništvu proizvođača i brendova na koje se i odnose. Apothecary ne drži pravo vlasništva nad ovim materijalom, odnosno sadržajem koji nije samostalno napravio.

Proizvod može da bude upakovan u posebnu futrolu, kutiju i/ili ambalažu, ukoliko je nju napravio proizvođač za takav proizvod. Pojedini proizvodi nemaju posebne kutije, već se prodaju bez njih, npr. u vidu tubica, teglica, kesica i/ili različitih oblika ambalaže u okviru kojih se nalazi proizvod. Ovo se ujedno odnosi i na pojedine dodatne zaštitne elemente, poput aluminijumskih ili plastičnih nalepnica na otvorima poklopca, teglica, tubica i ostalim oblicima pakovanja u okviru kojih se nalaze proizvodi. Apothecary nema prava da dodatno lepi, postavlja ili nanosi takav vid posebnih zaštita, već je pakovanje originalno dizajnirano, odnosno u izvornom obliku kako ga je proizvođač napravio. Spakovane u svojim originalnim pakovanjima, odnosno ambalaži, nakon potvrđene porudžbenice i kupovine, Apothecary drogerija proizvode pakuje u svoje zaštitne kutije, a potom u kurirske vrećice, koje služe da se što više zaštite proizvodi prilikom transporta i isporuke proizvoda do poštanske adrese koja je uneta za prijem kupljenih proizvoda, odnosno pošiljke. Sami proizvodi ostaju upakovani u svojoj originalnoj ambalaži.

Fotografije, ilustracije Apothecary se trudi da bude što precizniji u opisu proizvoda, prikazanih fotografija, video sadržaja, materijala i cena, ali ne može da garantuje da su sve informacije kompletne i bez grešaka. Apothecary nastoji da dobije i/ili preuzme tačne podatke o proizvodima od svojih dobavljača i proizvođača, i da iste podatke prikaže na svom sajtu. Međutim, Apothecary ne može da garantuje tačnost, potpunost i/ili pravovremenost ovih podataka u svakom trenutku. Razlike između podataka prikazanih na ovom sajtu i onih prikazanih na deklaracijama proizvoda mogu da se pojave, usled tehničkih i drugih opravdanih razloga (kao što su, bez ograničavanja samo na unapređenje recepture i/ili formulacije proizvoda, sastojaka proizvoda, kašnjenja u dostavljanju informacija od proizvođača i/ili dobavljača i dr.). Podaci koji su dostupni i objavljeni na ovom sajtu ne zamenjuju podatke navedene na deklaracijama proizvoda. U slučaju eventualnih odstupanja informacija, merodavne su one koje se nalaze na deklaraciji proizvoda. Kupac je obavezan da, pre upotrebe i korišćenja proizvoda, izvrši uvid u podatke sadržane na deklaraciji proizvoda (posebno na eventualno prisustvo alergena) i da iste uzme kao merodavne. Lista sastojaka u sastavu proizvoda može da se razlikuje, menja ili varira tokom vremena. Pre upotrebe, uvek pogledajte deklaraciju i pakovanje proizvoda koje dobijete za najnoviju listu sastojaka.

Dodaci ishrani i svi ostali proizvodi nisu namenjeni za prevenciju, dijagnozu, tretman i/ili lečenje bolesti. Uvek se obratite svom lekaru ukoliko sumnjate da imate medicinski problem. Opis, vizuelizacija efekta i/ili učinka proizvoda, kao i rezultati mogu da se razlikuju od osobe do osobe. Apothecary ne može, nije ovlašćen niti licenciran da direktno pruža bilo kakve zdravstvene ili farmaceutske usluge, preglede, dijagnoze ili konsultacije Kupcima. U slučaju potrebe, Kupac je u obavezi da se konsultuje sa svojim izabranim lekarom ili farmaceutom. Apothecary sme isključivo da se pozove na javno dostupne informacije koje su već objavljene na stranicama proizvoda i/ili srodnih proizvoda objavljenih na Apothecary sajtu.

Apothecary ni u kom slučaju ne može da garantuje individualne i/ili grupne rezultate korišćenja proizvoda.

Ukoliko niste sigurni u vezi sa proizvodom koji biste poručili, preporučujemo da ne donosite odluku o kupovini i da proizvod i ne kupujete. Ujedno, ukoliko želite možete prethodno da kontaktirate Apothecary drogeriju preko zvaničnih kanala objavljenih na Apothecary sajtu, a kako biste bili sigurni da poručujete željeni proizvod.

1.8 Komunikacija s Apothecary drogerijom

Posetioci, Korisnici i Kupci mogu kontaktirati Apothecary drogeriju putem zvaničnih kontakt podataka objavljenih na internet sajtu, uključujući zvaničnu elektronsku poštu, telefonski broj i druge komunikacione kanale koje Apothecary zvanično stavi na raspolaganje tokom radnog vremena Apothecary drogerije.

Komunikacija koja se odnosi na porudžbinu, Ugovor, isporuku, plaćanje, reklamaciju, odustanak, korisnički nalog ili drugo konkretno pitanje Kupca vodi se putem zvaničnih kanala Apothecary drogerije, osim kada Apothecary izričito odredi drugi način komunikacije.

Apothecary može koristiti elektronsku poštu, telefon, SMS/MMS, iMessage, poštu i druge odgovarajuće komunikacione kanale kada je to potrebno radi izvršenja Ugovora, odgovora na zahtev Kupca, rešavanja reklamacije ili ostvarivanja prava i obaveza iz zakona i Ugovora.

Direktno oglašavanje i promotivna komunikacija uređeni su članom 5.1 ovih Uslova i ne mogu se zasnivati samo na činjenici da je Posetilac, Korisnik ili Kupac stupio u kontakt sa Apothecary drogerijom.

Apothecary može preduzeti odgovarajuće mere prema licima koja koriste komunikacione kanale za pretnje, uznemiravanje, govor mržnje, neovlašćeno prikupljanje podataka zaposlenih, pokušaje prevare, neovlašćeni pristup informacionim sistemima, slanje zlonamernog sadržaja ili druge nezakonite aktivnosti. Takve mere mogu uključivati ograničavanje komunikacije, blokiranje tehničkog pristupa, čuvanje relevantnih podataka radi zaštite prava i interesa Apothecary drogerije, prijavljivanje nadležnim institucijama i pokretanje odgovarajućih postupaka, u skladu sa važećim propisima. Apothecary će u komunikaciji sa Posetiocima, Korisnicima i Kupcima postupati profesionalno i u skladu sa važećim propisima, uz poštovanje privatnosti i drugih prava lica sa kojima komunicira. Apothecary drogerija poštuje i neguje profesionalnu i poslovnu komunikaciju. Ovakva vrsta komunikacije podrazumeva poštovanje sagovornika i ograničavanje na činjenice i samu temu. U okviru Apothecary drogerije nije dozvoljeno nedolično ponašanje, a koje može da prouzrokuje nelagodnost kod Posetilaca sajta, Korisnika, Kupaca, zaposlenih, partnera, dobavljača i saradnika. Pod nedoličnim ponašanjem smatra se povišen ton, vređanje po bilo kojoj osnovi, iskazivanje javnog nepoštovanja, ubrzavanje u radu, ometanje poslovanja, prekidanje tokom razgovora i sprečavanje da se rečenice i stavovi iznesu, zastrašivanje, pretnje, ucenjivanje, iznuđivanje, uznemiravanje, fizičko nasrtanje i napadi, fizičko i digitalno nasilje, lažno predstavljanje, obmanjivanje, digitalni napadi i pretnje, nepoštovanje važećih zakona i propisa, namerno rušenje ugleda i reputacije, kao i usporavanje rada sistema i organizacije. Kontakt podaci zaposlenih u Apothecary drogeriji, njegovih partnera i poslovnih saradnika se ne smeju deliti, niti kontaktirati, izuzev ukoliko je sama osoba prethodno prva inicirala kontakt ka Kupcu / registrovanom / neregistrovanom Korisniku. Svi ostali oblici kontakta ka zaposlenima u Apothecary drogeriji, partnera i poslovnih saradnika će se smatrati kršenjem prava privatnosti i podataka o ličnosti.

Informacije dobijene putem neformalnih kanala, društvenih mreža ili drugih komunikacionih kanala ne mogu menjati ove Uslove niti sadržinu već zaključenog Ugovora, osim kada takva komunikacija predstavlja pravno relevantnu izjavu ili radnju Apothecary drogerije koju je moguće dokazati i koja je data od strane ovlašćenog lica.

Apothecary ne dozvoljava prijem telefonskih, mejl, poštanskih i/ili bilo koji drugih kontakata od pojedinaca i/ili pravnih lica koje imaju za cilj nasrtljivu prodaju i nepoštenu poslovnu praksu. Bilo kakav oblik saradnje moguć je isključivo uz prethodno odobrenje Apothecary drogerije, poseban Ugovor o poslovnoj saradnji.

Apothecary je rigorozan i odlučan u svojoj zaštiti, te ovu temu shvata izuzetno osetljivom i biće uporan u nastojanju njenog pravnog procesuiranja u slučaju nepoštovanja navedenih Uslova.

Sva komunikacija između Posetilaca, Korisnika, Kupaca, trećih lica i Apothecary drogerije smatra se klasifikovanom kao „poverljiva / interna“. Ovo se odnosi na svu komunikaciju, naročito na porudžbenice, sistemsku komunikaciju o statusu porudžbine, finansijskim elementima, poručenim proizvodima, proizvodima koji su označeni kao favoriti, ukupno potrošeni iznosi u Apothecary drogeriji, lični podaci, kontakt podaci, reklamacije, prigovori, korespodencija mejlom, telefonom ili preko drugog kanala komunikacije.

Apothecary može da koristi Chatbot. Chatbot nije pravni savet. Apothecary koristi sistemske automatske poruke u okviru mejlova i poruka na društvenim mrežama s ciljem informisanja. Komunikacija sa Korisničkim servisom se obavlja direktno s ljudima, a ne uz pomoć Chatbota i AI modela. Informacije razmenjene i dobijene preko telefona ili mejla ne menjaju ove Uslove korišćenja i prodaje. Konačne informacije su one koje su prikazane prilikom potvrde porudžbine.

U slučaju nesaglasnosti između informacija dobijenih u neformalnoj komunikaciji i konačnih podataka prikazanih prilikom zaključenja Ugovora, primenjuju se podaci i uslovi koji su Kupcu bili dostupni i prihvaćeni u trenutku zaključenja konkretnog Ugovora, osim kada je drugačije propisano zakonom.

1.9 Rangiranje proizvoda

Apothecary na svom sajtu može da vrši rangiranje i prikaz proizvoda na osnovu različitih mehanizama, kako automatskih, tako i profilisanih ili ručno odabranih od strane uređivačkog tima. Rangiranje proizvoda ima za cilj da Posetiocima, Korisnicima i Kupcima prikaže nove, srodne ili drugačije proizvode, a za koje može da se smatra da je Posetilac, Korisnik i Kupac zainteresovan. Ovakvo rangiranje proizvoda transparentno prikazuje kako i zbog čega su odabrani proizvodi izabrani za prikaz, a gde se jasno ističe naslov većim slovima s ciljem da se cela celina još više prikaže Posetiocima, Korisnicima i Kupcima, može, ali i ne mora da odabere da klikne na prikazane rangirane proizvode, već se to ostavlja svojevoljno Posetiocima, Korisnicima i Kupcima da o tome donese odluku.

Na svom sajtu, kao i na društvenim mrežama, Apothecary može da rangira proizvode na osnovu sledećih kriterijuma:
- Novi proizvodi (prikaz proizvoda koji su novi u okviru Apothecary sajta)
- Zasebne sekcije na sajtu (prikazane u vidu banera, video banera, fotografija i animacija koji opisuju kategoriju i/ili proizvod)
- Istaknuti proizvodi (proizvodi koje je Apothecary sajt sam automatski izdvojio i prikazao na sajtu, bez profilisanja Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika)
- Popularni proizvodi (proizvodi koji su popularni, a koje je izdvojio uređivački tim Apothecary drogerije na osnovu popularnosti u smislu kupovine, interesovanja, potražnje na tržištu, kategorizacije, različitih trendova i interesovanja u oblasti industrije u kojoj posluje Apothecary drogerija)
- Izabrani brendovi (lista izabranih brendova sa prikazom njihovih logotipa i direktnim linkom ka svim proizvodima navedenog brenda, a na osnovu uređivačkog tima i politike Apothecary drogerije)
- Povezani proizvodi (srodni proizvodi koje Apothecary sajt automatski rangira, a koji su u vezi sa proizvodom prikazanoj na svojoj stranici, a koji mogu da budu srodni po temi, kolekciji, liniji, mililitraži, težini i slično)
- Takođe preporučujemo (srodni proizvodi koje Apothecary sajt automatski rangira, a koji ne moraju da budu u direktnoj vezi sa proizvodom prikazanoj na svojoj stranici, već sajt može da prikaže slične i srodne proizvode kako istog brenda, odnosno proizvođača, tako i od drugih brendova, tj. proizvođača)
- Kategorija (prikaz i rangiranje proizvoda na osnovu prethodno napravljene kategorizacije, tj. strukture samog Apothecary sajta, a koji je napravljen tematski, tj. prati određene oblasti i teme hijerarhijski i u vezi sa oblašću koja se pretražuje)
- Pretraga (opcija pretrage koja automatski rangira proizvode na osnovu ključnih reči i izraza koje Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik unese u okviru pretrage, a koja se nalazi u gornjem desnom uglu i koja nakon unete reči ili više reči i pojmova može da prikaže i rangira tražene ili slične proizvode)
- Brend (prikaz proizvoda po izabranom brendu, odnosno proizvođaču, a čije filtriranje potpada pod opcijom filtriranja proizvoda koje je Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik sam odabrao ili gde je uređivački tim Apothecary drogerije unapred definisano prikaz proizvoda po brendu s ciljem transparentnijeg i jednostavnijeg prikaza proizvoda)
- Cena (prikaz proizvoda po izabranom opsegu cene, a čije filtriranje potpada pod opcijom filtriranja proizvoda koje je Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik sam odabrao ili gde je uređivački tim Apothecary drogerije unapred definisano prikaz proizvoda po opsegu cene s ciljem transparentnijeg i jednostavnijeg prikaza proizvoda)
- Posebne pogodnosti (prikaz proizvoda na osnovu promotivnih kampanja koje mogu da budu u smislu promovisanja brenda, posebno definisanih cena, paketa proizvoda i slično)
- Ostalih vidova rangiranja za koje urednički tim Apothecary drogerije naknadno utvrdi da je potrebno uvesti ili preimenovati neki od postojećih naziva

Rezultati pretrage na Apothecary sajtu prvenstveno se prikazuju prema relevantnosti proizvoda u odnosu na uneseni pojam za pretragu. Pretraga funkcioniše po principu kada Posetilac, Korisnik i Kupac unesu željeni termin, pojam, celu reč ili rečenicu, deo reči, početak reči od nekoliko slova, kategoriju proizvoda ili srodne termine koji se odnose na sam proizvod. Na osnovu unetih pojmova za pretragu, Apothecary sajt samostalno i automatski prikazuje najsrodnije proizvode, pokušavajući da pronađe i odgovori na željeni termin pretrage. Pretraga takođe može da bude bez prikaza rezultata, a gde u tom slučaju Apothecary sajt nije uspeo da pronađe željeni proizvod, brend ili uneti pojam.

Na redosled mogu uticati i kategorija, brend, dostupnost, popularnost, novina proizvoda i drugi kriterijumi relevantni za konkretnu pretragu. Proizvodi koji su deo plaćenog oglašavanja biće jasno označeni.

1.10 Recenzije proizvoda

U okviru svog sajta na adresi apothecary.rs, kao i na svojim kanalima u okviru društvenih mreža, Apothecary drogerija nudi mogućnost Posetiocima, Korisnicima i Kupcima da ostave recenzije na stranicama proizvoda. Da bi neko ostavio recenziju na proizvod, potrebno je da prethodno ima registrovan nalog na Apothecary sajtu, kao i da je prethodno kupio taj proizvod. Međutim, ovo ne znači da će recenzija biti automatski objavljena.

Apothecary vrši moderaciju, odnosno prethodnu proveru pristiglih komentara na proizvode, gde se sagledava da li kojim slučajem postoje uvredljive reči ili rečenice, da li su ostavljeni komentari koji se ne odnose na sam proizvod, da li upisani komentari imaju za cilj da stvore zabludu, da li su komentari ispisani automatski uz pomoć botova, AI (veštačke inteligencije) gde su kupljeni od strane trećeg lica s ciljem da se stvori pozitivna ili negativna slika o samom proizvodu, da li su komentari odnosno recenzije neiskrene, da li se namerno diskredituje brend ili proizvod, da li se komentarišu cene proizvoda ili postavljaju pitanja koja je cena, kao i da li se namerno stvara velika količina komentara u okviru jednog brenda ili proizvoda, a kako bi se on više istakao od strane Internet pretraživača. Ovakve recenzije Apothecary neće odobriti, niti ih objaviti na svom sajtu, kao ni na svojim kanalima na društvenim mrežama.

Apothecary drogerija kao obmanjujuću poslovnu praksu posebno definiše:
- navođenje da su recenzije dali potrošači koji su zaista koristili ili kupili proizvod ako nisu preduzete razumne i proporcionalne mere da se to proveri;
- podnošenje lažnih recenzija;
- naručivanje od drugih lica da podnose lažne recenzije;
- pogrešno predstavljanje recenzija ili preporuka radi promocije proizvoda.

Apothecary podržava i ohrabruje posetioce sajta i pratioce kanala društvenih mreža na kojima se Apothecary nalazi, da iskažu iskrene komentare i recenzije o proizvodima koje su koristili. Urednički tim Apothecary drogerije odgovoran je za kontrolu objavljenih recenzija.

Apothecary moderira recenzije na svom sajtu, odnosno proverava da li su pristigle sa registrovanih naloga Kupaca, tj. Kupaca koje su takav proizvod i kupili. Provera se vrši uvidom u podatke koji su ostavljeni prilikom recenzije, poput mejla, IP adrese, naslova, kupovine proizvoda, korisničkog naloga kao i samog teksta recenzije. Recenzija Kupaca koji su kupili proizvod u Apothecary drogeriji i povezani su sa mejlom osobe koja je recenziju ostavila smatraju se validnom, ali uz moguće isključenje za neobjavljivanje recenzije ukoliko je ona neiskrena, uvredljiva, preteća, nije u skladu sa kupljenim proizvodom, van teme je, ili ima za cilj da diskredituje proizvod, brend ili proizvođača. Apothecary ohrabruje i poziva na ostavljanje samo istinitih i iskrenih recenzija, u dobrom duhu, a kako bi se podelila realna lična iskustva i sa ostalim posetiocima sajta.

Sistem recenzija se ne koristi tako da se sistematski objavljuju samo pozitivne recenzije, a negativne uklanjaju samo zato što su negativne. Recenzije mogu ostaviti Kupci koji su proizvod kupili ili koristili. Apothecary je tehnički obezbedio da recenziju može da ostavi samo neko ko je kupio konkretan proizvod, a što predstavlja pouzdaniji sistem zatvorenog tipa.

Apothecary ima unapred definisana pravila, npr. razloge za uklanjanje sadržaja koji:
- sadrži govor mržnje ili uvrede;
- sadrži lične podatke;
- predstavlja spam ili reklamu;
- nema veze sa proizvodom;
- medicinske i farmaceutske savete;
- uspostavljanje i postavljanje dijagnoza;
- dopisivanje;
- šifrirane poruke;
- razmene malicioznih komentara i kodova;
- sadrži nezakonit ili štetan sadržaj;
- predstavlja lažnu ili manipulativnu recenziju kada se to može utvrditi;
- je već opisan u okviru ovog člana

Negativna recenzija sama po sebi ne predstavlja razlog za uklanjanje.

Apothecary na svom sajtu omogućava ostavljanje recenzija i u vidu zvezdica na pojedinačnim stranicama proizvoda. Kupci mogu da ostave recenziju davajući ocene u vidu zvezdica, gde je 1 zvezdica najniža, a 5 najviša. Zvezdice mogu da ostave samo Kupci koji su registrovani i koji su kupili navedeni proizvod. Ostavljanje zvezdica takođe se smatra i tretira recenzijom.

Recenzije osoba koje nije moguće verifikovati i proveriti, Apothecary drogerija neće odobriti.

Apothecary zadržava pravo da se u ovakvim slučajevima pravno zaštiti time što može da odbije objavljivanje komentara na sajtu ili na društvenim mrežama, da obriše komentare sa društvenih mreža, da obriše ili ignoriše primljene mejlove, poruke i pozive, da blokira Korisnika, Kupca ili posetioca sajta ili kanala na društvenim mrežama, ali i da uputi upozorenje, pokrene pravni postupak, prijavi bilo kakav vid uznemiravanja, podnese krivičnu prijavu za visoko tehnološki kriminal, odnosno da prijavi povredu relevantnih zakona nadležnim institucijama.

Apothecary sajt automatski, a potom urednički tim Apothecary drogerije i ručno moderira svaku pristiglu recenziju, uključujući i ostavljanje zvezdica. Tek nakon ručnog odobrenja uredničkog tima Apothecary drogerije recenzija postaje vidljiva na sajtu apothecary.rs, dok na društvenim mrežama Korisnici sami imaju mogućnost da ostavljaju komentare ispod postova, a gde Apothecary zadržava pravo da primeni sve navedeno iz ovog člana.

Urednički tim Apothecary drogerije ne dozvoljava bilo kakav interni ili spoljašnji uticaj i pritisak na ocenjivanje ili ostavljanje komentara na određeni brend ili proizvod. Apothecary drogerija recenzije ne može da ponudi, ni da proda u okviru B2B usluga pravnim licima (proizvođačima, dobavljačima, distributerima), marketinškim, komercijalnim ili bilo kakvim drugim okolnostima.

2. PORUDŽBINE

2.1 Registracija i uslovi za kupovinu

Kupovina proizvoda putem internet sajta apothecary.rs moguća je za punoletna fizička lica koja imaju najmanje 18 godina i poslovnu sposobnost potrebnu za zaključenje Ugovora, kao i za pravna lica i preduzetnike, pod uslovima propisanim važećim propisima i ovim Uslovima. Fizičko lice koje kupuje proizvode radi zadovoljavanja svojih ličnih potreba ili potreba svog domaćinstva smatra se potrošačem u smislu važećih propisa. Lice koje nema najmanje 18 godina može koristiti javno dostupne sadržaje sajta u skladu sa ovim Uslovima, ali ne može samostalno zaključiti Ugovor o prodaji kao potrošač putem internet sajta.

Za kupovinu proizvoda nije obavezna registracija korisničkog naloga, osim ako je za korišćenje određene funkcionalnosti, programa ili posebne usluge registracija izričito potrebna i dozvoljena važećim propisima. Kupac može izvršiti kupovinu kao registrovani Korisnik ili bez prethodne registracije, unosom podataka koji su neophodni za obradu porudžbine, zaključenje i izvršenje Ugovora, izdavanje računa, komunikaciju i isporuku proizvoda. Kupac je dužan da prilikom registracije, naručivanja i kupovine unese tačne, potpune i ažurne podatke koji su potrebni za zaključenje i izvršenje Ugovora.

Kupac odgovara za tačnost podataka koje je uneo u okviru korisničkog naloga ili procesa naručivanja, uključujući podatke o imenu i prezimenu, odnosno poslovnom imenu, adresi za isporuku, adresi elektronske pošte, broju telefona i druge podatke potrebne za izvršenje porudžbine. Ukoliko Kupac naknadno utvrdi da je prilikom registracije ili naručivanja uneo netačne ili nepotpune podatke koji mogu uticati na obradu ili isporuku porudžbine, dužan je da o tome bez odlaganja obavesti Apothecary drogeriju putem zvaničnih kontakt podataka objavljenih na sajtu.

Apothecary drogerija može preduzeti razumne mere radi provere podataka koje je Kupac uneo kada je to potrebno za zaključenje ili izvršenje Ugovora, sprečavanje zloupotrebe, zaštitu platne transakcije, zaštitu informacionog sistema ili ostvarivanje prava i ispunjavanje obaveza iz važećih propisa.

Prilikom obrade podataka iz prethodnog stava Apothecary drogerija postupa u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti i Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti Apothecary drogerije.

Prikazivanje i izlaganje proizvoda na internet sajtu apothecary.rs, zajedno sa njihovim opisima, karakteristikama, fotografijama, informacijama o proizvodu i cenama, predstavlja poziv Kupcu da podnese ponudu za zaključenje Ugovora, odnosno ponudu u smislu pravila koja uređuju elektronsko zaključivanje Ugovora, i samo po sebi ne predstavlja potvrdu da je Ugovor o prodaji zaključen.

Sama dostupnost proizvoda na sajtu ne predstavlja garanciju da će proizvod biti dostupan u trenutku kada Kupac podnese porudžbinu, niti sama po sebi predstavlja potvrdu zaključenja Ugovora.

Porudžbina koju Kupac podnese putem internet sajta predstavlja ponudu Kupca za zaključenje Ugovora o prodaji na daljinu, pod uslovima prikazanim Kupcu neposredno pre slanja porudžbine, osim ako iz okolnosti konkretnog načina prodaje ili važećih propisa proizlazi drugačije.

Pre slanja porudžbine Apothecary drogerija će Kupcu omogućiti da pregleda sadržinu porudžbine, uključujući odabrane proizvode, količine, cene, troškove isporuke i ukupan iznos za plaćanje, kao i da, u meri u kojoj to omogućava tehničko rešenje sajta, izmeni ili ispravi podatke pre konačnog slanja porudžbine.

Pre konačnog slanja porudžbine Kupcu će biti jasno i čitko prikazane informacije koje su prema važećim propisima obavezne za zaključenje Ugovora na daljinu, uključujući informacije o glavnim karakteristikama proizvoda, identitetu i kontakt podacima Apothecary drogerije, ukupnoj ceni, troškovima isporuke, načinu plaćanja, ograničenjima u pogledu isporuke i drugim pravima i obavezama Kupca, u meri u kojoj su primenljive na konkretnu kupovinu.

Na početku postupka naručivanja Kupcu će biti jasno i čitko navedene informacije o postojanju eventualnih ograničenja u pogledu isporuke i sredstvima plaćanja koja Apothecary drogerija prihvata, u skladu sa važećim propisima.

Slanjem porudžbine Kupac potvrđuje da je upoznat sa sadržinom porudžbine i da, u slučaju zaključenja Ugovora, preuzima obavezu plaćanja cene i drugih troškova koji su mu prethodno jasno prikazani, u skladu sa ovim Uslovima i važećim propisima.

Konačno slanje porudžbine vrši se aktiviranjem tastera „Porudžbina sa obavezom plaćanja“, odnosno druge jasno označene funkcije koja nedvosmisleno ukazuje da slanjem porudžbine Kupac preuzima obavezu plaćanja.

Apothecary drogerija prihvata ponudu Kupca ukoliko su ispunjeni uslovi za zaključenje i izvršenje Ugovora, uključujući dostupnost proizvoda i druge uslove utvrđene ovim Uslovima i važećim propisima.

Automatska elektronska poruka kojom Apothecary drogerija potvrđuje prijem porudžbine predstavlja potvrdu prijema porudžbine i ne predstavlja sama po sebi prihvatanje ponude niti potvrdu da je Ugovor zaključen, osim ako je u konkretnoj poruci izričito navedeno da Apothecary drogerija prihvata porudžbinu i zaključuje Ugovor.

Ugovor o prodaji na daljinu smatra se zaključenim kada Apothecary drogerija prihvati ponudu Kupca, odnosno kada nastupe uslovi za zaključenje Ugovora u skladu sa važećim propisima i ovim Uslovima, i kada Kupcu bude dostavljena potvrda o zaključenom Ugovoru na trajnom nosaču podataka, odnosno elektronskom poštom ili drugim odgovarajućim sredstvom komunikacije koje omogućava Kupcu da sačuva sadržinu komunikacije.

Potvrda o zaključenom Ugovoru može sadržati podatke o naručenim proizvodima, količini, ceni, troškovima isporuke, načinu plaćanja, adresi isporuke, roku ili očekivanom roku isporuke i druge podatke koji predstavljaju sastavni deo konkretnog Ugovora.

Apothecary drogerija će Kupcu, u skladu sa važećim propisima, dostaviti potvrdu o zaključenom Ugovoru na trajnom nosaču podataka u razumnom roku nakon zaključenja Ugovora, a najkasnije pre ili u vreme isporuke robe, odnosno pre početka pružanja usluge kada je predmet Ugovora usluga.

Ukoliko Apothecary drogerija nakon prijema porudžbine utvrdi da proizvod nije dostupan, da ga više nije moguće nabaviti, da je povučen ili opozvan, da postoji bezbednosni ili regulatorni razlog koji sprečava njegovu prodaju, da je došlo do tehničke greške koja je uticala na sadržinu porudžbine ili cenu, ili da postoji druga objektivna okolnost zbog koje nije moguće prihvatiti ili izvršiti porudžbinu, Apothecary drogerija će Kupca o tome bez odlaganja obavestiti i postupiti u skladu sa važećim propisima.

Ukoliko Ugovor još nije zaključen, Apothecary drogerija može odbiti ponudu Kupca kada za to postoji opravdan i objektivan razlog, uključujući razloge navedene u prethodnom stavu, uz poštovanje važećih propisa. Apothecary drogerija neće koristiti ovu mogućnost na način kojim bi neopravdano odbijala prodaju robe koja je dostupna i pripremljena za prodaju, niti na način kojim bi se ograničila prava Kupca suprotno prinudnim odredbama važećih propisa.

U slučaju da je Ugovor već zaključen, Apothecary drogerija ne može odbiti ili otkazati porudžbinu samo pozivanjem na ovu odredbu, već je dužna da postupi u skladu sa pravima i obavezama koje proizlaze iz zaključenog Ugovora i važećih propisa.

Apothecary drogerija može preduzeti odgovarajuće mere u slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu, prevaru, neovlašćeno korišćenje tuđih podataka, pokušaj neovlašćene upotrebe platnog sredstva, naručivanje bez namere izvršenja obaveze plaćanja ili druge okolnosti koje predstavljaju stvaran rizik za Apothecary drogeriju, Kupce ili treća lica, uz poštovanje važećih propisa.

Mere iz prethodnog stava ne mogu se primenjivati diskriminatorno niti na način kojim se neopravdano ograničavaju zakonska prava Kupca.

Ukoliko Kupac ne primi očekivanu elektronsku potvrdu ili drugu komunikaciju u vezi sa statusom porudžbine, može kontaktirati Apothecary drogeriju putem zvaničnih kontakt podataka objavljenih na sajtu radi provere statusa porudžbine.

Za Ugovor zaključen putem internet sajta važe i sva obavezna predugovorna obaveštenja koja su Kupcu pružena pre slanja porudžbine, u skladu sa važećim propisima. Informacije koje su Kupcu prikazane tokom postupka naručivanja, uključujući cenu proizvoda, troškove isporuke, način plaćanja, izabrani način dostave i druge podatke od značaja za zaključenje Ugovora, čine sastavni deo konkretnog ugovornog odnosa u meri u kojoj je to propisano važećim propisima.

Ukoliko je za zaključenje konkretnog Ugovora potrebna posebna izričita saglasnost Kupca ili potvrda određenih okolnosti, Apothecary drogerija će takvu saglasnost odnosno potvrdu pribaviti na način propisan važećim propisima.

Apothecary drogerija ne može uslovljavati zaključenje Ugovora prihvatanjem dodatnih uslova, usluga ili proizvoda koji nisu predmet porudžbine, osim kada je takvo postupanje dozvoljeno važećim propisima i kada je Kupcu pre zaključenja Ugovora jasno saopšteno.

Detaljan tok naručivanja, pregled korpe, izbor načina dostave, izbor načina plaćanja, obrada porudžbine, komunikacija nakon slanja porudžbine, kao i druga tehnička i proceduralna pitanja uređuju se članom 2.2 ovih Uslova.

U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa kojima se uređuju zaključenje ugovora na daljinu, predugovorno informisanje, elektronska trgovina ili zaštita potrošača, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3. ISPORUKA, PREUZIMANJE, PLAĆANJE, ODUSTANAK I REKLAMACIJE

3.1 Način i mesto isporuke

Apothecary drogerija obavlja isporuku proizvoda poručenih putem internet sajta apothecary.rs na adresu koju je Kupac naveo prilikom kreiranja porudžbine, putem kurirske odnosno druge odgovarajuće službe za dostavu sa kojom Apothecary drogerija ima zaključen odgovarajući poslovni odnos.

Apothecary drogerija posluje isključivo kao internet drogerija i nema fizičke prodavnice, maloprodajne objekte ili druga prodajna mesta na kojima bi Kupac mogao da preuzme poručene proizvode, osim ako Apothecary drogerija izričito uvede i objavi mogućnost drugačijeg načina preuzimanja.

Proizvodi se isporučuju isključivo na teritoriji Republike Srbije, isključujući Kosovo i Metohiju, u okviru područja na kojem je dostava dostupna i koje je Kupcu omogućeno za izbor u postupku naručivanja. Apothecary drogerija trenutno ne vrši isporuku proizvoda van teritorije Republike Srbije, uključujući teritoriju Kosova i Metohije, osim ako drugačije bude izričito navedeno na sajtu ili ugovoreno sa Kupcem u skladu sa važećim propisima.

Isporuka se vrši na adresu koju Kupac navede prilikom poručivanja. Kupac je dužan da prilikom kreiranja porudžbine unese tačne, potpune i ažurne podatke potrebne za izvršenje isporuke, uključujući ime i prezime primaoca, adresu, mesto, poštanski broj, broj telefona i druge podatke potrebne za urednu dostavu.

Apothecary drogerija može kontaktirati Kupca radi provere ili dopune podataka potrebnih za izvršenje porudžbine i isporuke, naročito kada postoji sumnja da su podaci nepotpuni, netačni ili međusobno neusaglašeni.

Ukoliko Kupac ne dostavi podatke koji su neophodni za izvršenje isporuke, Apothecary drogerija može preduzeti odgovarajuće mere radi provere porudžbine, uključujući privremeno zadržavanje obrade porudžbine dok se podaci ne provere ili dopune, uz poštovanje prava Kupca i važećih propisa. Podaci o adresi, kontakt podaci i drugi podaci potrebni za izvršenje konkretne isporuke mogu biti prosleđeni kurirskoj odnosno drugoj angažovanoj službi za dostavu, u meri u kojoj je to potrebno za izvršenje Ugovora i isporuku proizvoda, u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti i Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti Apothecary drogerije.

Apothecary drogerija može koristiti jednu ili više kurirskih odnosno drugih službi za dostavu, u zavisnosti od vrste porudžbine, mesta isporuke, izabrane usluge dostave, raspoloživosti, tehničkih mogućnosti i drugih okolnosti relevantnih za konkretnu porudžbinu. Naziv konkretne kurirske odnosno dostavne službe koja će izvršiti isporuku može biti prikazan Kupcu u toku procesa naručivanja ili u naknadnoj komunikaciji koja se odnosi na konkretnu porudžbinu. Izbor kurirske odnosno dostavne službe može izvršiti Apothecary drogerija kada Kupac ne bira konkretnog dostavljača, odnosno Kupac može izabrati jednu od dostupnih opcija kada je takav izbor omogućen u postupku naručivanja.

Trošak i način obračuna dostave prikazuju se Kupcu pre konačnog slanja porudžbine, u skladu sa članom 2.4 i drugim relevantnim odredbama ovih Uslova.

Lično preuzimanje proizvoda u prostorijama Apothecary drogerije, sedištu društva ili drugim prostorijama koje nisu posebno označene kao mesto za preuzimanje nije moguće, osim ako Apothecary drogerija izričito objavi da je takav način preuzimanja dostupan. Činjenica da Apothecary drogerija ima registrovano sedište ili poslovne prostorije ne znači da se na toj adresi obavlja maloprodaja niti da Kupac može bez prethodno izričito omogućene usluge preuzeti poručene proizvode.

Apothecary drogerija će robu isporučiti u ugovorenom roku, na ugovorenom mestu i na način koji odgovara ugovorenim uslovima prodaje. Prilikom isporuke odnosno izdavanja robe Kupcu, obezbeđuje se odgovarajuća potvrda o izdavanju robe, u pisanom ili elektronskom obliku, kada je takva potvrda propisana važećim propisima ili predstavlja deo dokumentacije o konkretnoj kupovini. Isporuka proizvoda smatra se izvršenom kada je proizvod predat Kupcu ili trećem licu koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik ili otpremnik, u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Do trenutka predaje proizvoda Kupcu ili trećem licu koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik ili otpremnik, rizik slučajne propasti ili oštećenja proizvoda snosi Apothecary drogerija, u skladu sa važećim propisima.

Angažovanje kurirske odnosno druge dostavne službe ne utiče na zakonska prava Kupca niti samo po sebi prenosi rizik za slučajnu propast ili oštećenje proizvoda na Kupca pre njegove predaje. Ukoliko Kupac ili treće lice koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik ili otpremnik, bez osnovanog razloga odbije da primi robu ili svojim ponašanjem spreči izvršenje isporuke, rizik prelazi na Kupca u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Apothecary drogerija može Kupcu dostaviti broj za praćenje pošiljke ili drugi podatak koji omogućava praćenje statusa isporuke, kada je takva mogućnost dostupna kod konkretne dostavne službe. Status pošiljke koji se prikazuje putem sistema kurirske odnosno dostavne službe predstavlja informaciju o toku fizičke dostave i ne menja trenutak prelaska rizika utvrđen važećim propisima.

Apothecary drogerija ne može garantovati da će dostavna služba izvršiti isporuku u tačno određeno vreme tokom dana, osim ako je za konkretnu porudžbinu izričito ugovorena usluga koja uključuje takvu obavezu. U slučaju privremene nedostupnosti određenog područja za dostavu, tehničkih problema u sistemu dostavne službe ili drugih okolnosti koje onemogućavaju redovnu isporuku, Apothecary drogerija će, kada je to moguće, obavestiti Kupca i preduzeti odgovarajuće mere u skladu sa prirodom konkretne situacije i važećim propisima.

Ako Apothecary drogerija ne može da izvrši ugovorenu isporuku, dužna je da o tome bez odlaganja obavesti Kupca.

Odredbe ovog člana ne utiču na prava Kupca u vezi sa rokovima isporuke, odustankom od Ugovora, nesaobraznošću robe, reklamacijom, povraćajem robe ili povraćajem sredstava koja su uređena drugim odredbama ovih Uslova i važećim propisima. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.2 Načini dostave i rokovi isporuke

Apothecary drogerija Kupcu nudi više načina dostave proizvoda, u zavisnosti od dostupnosti konkretne usluge za izabrani proizvod, adresu odnosno područje isporuke i druge okolnosti relevantne za konkretnu porudžbinu.

Apothecary drogerija nudi sledeće načine dostave:

- **Standardna isporuka** (do 5 radnih dana) je besplatna za porudžbine preko 5.000 RSD; za porudžbine ispod 5.000 RSD isporuka se naplaćuje 360 RSD
- **Ekspresna isporuka** (do 3 radna dana) je dodatna usluga i uvek se naplaćuje 800 RSD bez obzira na visinu porudžbine
- **Prioritetna isporuka** (do 1 radnog dana) je dodatna usluga i uvek se naplaćuje 1.200 RSD bez obzira na visinu porudžbine

Cena isporuke će biti prikazana prilikom odabira uslova isporuke kao i automatski obračunata i dodata u skladu sa odabranim uslovima isporuke proizvoda i njihovom prikazanom cenom i biće prikazana prilikom odabira uslova isporuke, kao i na porudžbenici i na računu.

Rokovi navedeni u ovom članu odnose se na period nakon prihvatanja porudžbine od strane Apothecary drogerije. Dan prihvatanja porudžbine ne uračunava se u rok isporuke, već rok počinje da teče prvog narednog radnog dana.

Apothecary drogerija ima rok do dva (2) radna dana za obradu porudžbine i proveru dostupnosti proizvoda, u skladu sa članom 3.3 ovih Uslova. Rok za obradu porudžbine i rok za isporuku predstavljaju dva odvojena roka i ne uračunavaju se jedan u drugi.

Standardna isporuka predstavlja osnovni način dostave.

Standardna isporuka je besplatna za porudžbine čija ukupna vrednost proizvoda ispunjava uslov za besplatnu standardnu isporuku koji je važeći u trenutku poručivanja, a to je iznos od preko 5.000 RSD po jednoj porudžbini.

Za porudžbine koje ne ispunjavaju uslov za besplatnu Standardnu isporuku, Kupcu se obračunava trošak Standardne dostave koji je prikazan u procesu naručivanja pre konačnog slanja porudžbine.

Ekspresna i Prioritetna isporuka predstavljaju dodatne usluge dostave koje se posebno naplaćuju, nezavisno od toga da li konkretna porudžbina ispunjava uslov za besplatnu Standardnu isporuku, osim ako je za konkretnu promotivnu ponudu izričito navedeno drugačije. Cena Ekspresne odnosno Prioritetne isporuke prikazuje se Kupcu pre konačnog slanja porudžbine i predstavlja dodatni trošak izabrane usluge dostave. Ekspresna i Prioritetna isporuka nisu dostupne za sve proizvode i sva područja Republike Srbije. Dostupnost ovih usluga može zavisiti od vrste proizvoda, njegove dostupnosti, adrese odnosno područja isporuke, mogućnosti konkretne dostavne službe i drugih objektivnih okolnosti. Kada Ekspresna ili Prioritetna isporuka nije dostupna za konkretnu porudžbinu, Kupcu će biti ponuđena Standardna isporuka ili druga dostupna opcija dostave, kada je takva opcija moguća. Ukoliko Apothecary drogerija nakon prihvatanja porudžbine utvrdi da iz objektivnih razloga nije moguće izvršiti izabranu Ekspresnu ili Prioritetnu isporuku u ugovorenom roku, Apothecary drogerija će o tome bez odlaganja obavestiti Kupca i ponuditi odgovarajuću dostupnu alternativu, kada je takva alternativa moguća.

Ukoliko Kupac prihvati Standardnu ili drugu dostupnu opciju umesto prvobitno izabrane Ekspresne ili Prioritetne isporuke, obračun troškova izvršiće se u skladu sa izabranom uslugom i uslovima koji su Kupcu prethodno saopšteni. Ukoliko Kupac ne prihvati ponuđenu alternativu, Apothecary drogerija će postupiti u skladu sa pravima Kupca i obavezama Apothecary drogerije prema važećim propisima.

Trošak dostave, bez obzira na izabrani način dostave, Kupcu se jasno prikazuje pre konačnog slanja porudžbine i uključuje se u ukupan iznos za plaćanje. Cena dostave može biti prikazana i u potvrdi porudžbine, elektronskom računu i drugoj dokumentaciji koja se odnosi na konkretnu kupovinu.

Ukoliko je za konkretnu porudžbinu odobrena besplatna Standardna isporuka, trošak Standardne isporuke neće biti uključen u ukupan iznos za plaćanje. Besplatna Standardna isporuka ne podrazumeva besplatnu Ekspresnu ili Prioritetnu isporuku.

Apothecary drogerija može menjati cene dostave, prag za ostvarivanje prava na besplatnu Standardnu isporuku, kao i dostupnost pojedinih načina dostave, pod uslovom da su važeći uslovi Kupcu jasno prikazani pre konačnog slanja porudžbine. Promena cene ili uslova dostave ne primenjuje se retroaktivno na porudžbine za koje je Ugovor već zaključen.

Za potrebe računanja rokova iz ovog člana, radnim danima smatraju se dani od ponedeljka do petka, osim državnih praznika i drugih neradnih dana utvrđenih važećim propisima. Porudžbine primljene radnim danom do 14:00 časova smatraju se primljenim tog dana, dok se porudžbine primljene radnim danom nakon 14:00 časova smatraju primljenim prvog narednog radnog dana. Porudžbine primljene subotom, nedeljom, državnim praznikom ili drugim neradnim danom smatraju se primljenim prvog narednog radnog dana. Petak se smatra radnim danom za potrebe obrade porudžbine do 14:00 časova. Porudžbine primljene petkom nakon 14:00 časova smatraju se primljenim prvog narednog radnog dana.

Ukoliko je Kupac izričito izabrao skuplji način dostave od najjeftinije uobičajene dostave koju Apothecary drogerija nudi, a zatim ostvari pravo na odustanak od Ugovora u skladu sa Zakonom, Apothecary drogerija nije dužna da vrati razliku između troška izabranog skupljeg načina dostave i troška najjeftinije uobičajene dostave, u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Ostala pitanja koja se odnose na obradu porudžbine, dostupnost proizvoda, prihvatanje ili odbijanje porudžbine, prelazak rizika, odgovornost za isporuku, neizvršenje ili kašnjenje u isporuci, neuspešnu dostavu i prava Kupca uređuju se drugim relevantnim odredbama ovih Uslova i važećim propisima. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.3 Obrada porudžbine, dostupnost proizvoda i nemogućnost izvršenja

Nakon što Kupac pošalje porudžbinu putem internet sajta, Apothecary drogerija vrši obradu porudžbine i proveru dostupnosti proizvoda koji su predmet porudžbine. Slanje porudžbine od strane Kupca predstavlja zahtev za kupovinu proizvoda pod uslovima prikazanim u postupku naručivanja i ne predstavlja samo po sebi potvrdu da je Apothecary drogerija prihvatila porudžbinu niti dokaz da je Ugovor zaključen, osim ako je u konkretnoj komunikaciji sa Kupcem izričito navedeno drugačije.

Apothecary drogerija ima rok do dva (2) radna dana za obradu porudžbine, proveru dostupnosti proizvoda i donošenje odluke o prihvatanju ili odbijanju porudžbine.

Za potrebe računanja ovog roka, porudžbine primljene radnim danom do 14:00 časova smatraju se primljenim tog dana. Porudžbine primljene radnim danom nakon 14:00 časova smatraju se primljenim prvog narednog radnog dana. Porudžbine primljene subotom, nedeljom, državnim praznikom ili drugim neradnim danom smatraju se primljenim prvog narednog radnog dana. Petak se smatra radnim danom za potrebe obrade porudžbine do 14:00 časova. Porudžbine primljene petkom nakon 14:00 časova smatraju se primljenim prvog narednog radnog dana. Rok od dva (2) radna dana za obradu porudžbine počinje da teče od dana kada se porudžbina smatra primljenom u skladu sa prethodnim odredbama ovog člana. Apothecary drogerija u okviru obrade porudžbine proverava, naročito, dostupnost proizvoda, mogućnost izvršenja isporuke na navedenu adresu i druge okolnosti koje su od značaja za realizaciju konkretne porudžbine. Ukoliko su svi proizvodi iz porudžbine dostupni i ispunjeni su ostali uslovi za njenu realizaciju, Apothecary drogerija prihvata porudžbinu i o tome obaveštava Kupca elektronskim putem ili drugim odgovarajućim putem komunikacije. Od trenutka prihvatanja porudžbine počinje da se obračunava rok za isporuku koji odgovara načinu dostave koji je Kupac izabrao, s tim da se dan prihvatanja porudžbine ne uračunava u rok za isporuku. Rok za isporuku počinje da teče prvog narednog radnog dana nakon dana prihvatanja porudžbine. Za Standardnu isporuku rok iznosi do pet (5) radnih dana, za Ekspresnu isporuku do tri (3) radna dana, a za Prioritetnu isporuku do jednog (1) radnog dana, računajući od prvog narednog radnog dana nakon prihvatanja porudžbine, u skladu sa uslovima iz člana 3.2 ovih Uslova.

Rok za obradu porudžbine i rok za isporuku predstavljaju dva odvojena roka i ne uračunavaju se jedan u drugi.

Ukoliko Apothecary drogerija ne prihvati porudžbinu, rok za isporuku izabrane usluge dostave ne počinje da teče.

U slučaju odbijanja porudžbine, Apothecary drogerija će Kupca obavestiti o tome, kao i o daljem postupanju u vezi sa porudžbinom i eventualno izvršenim plaćanjem, u skladu sa važećim propisima i okolnostima konkretnog slučaja.

Ukoliko jedan ili više proizvoda iz porudžbine nisu dostupni, Apothecary drogerija može odbiti porudžbinu u celini ili postupiti na drugi način koji je dozvoljen važećim propisima i mogućnostima konkretnog slučaja.

Apothecary drogerija neće bez saglasnosti Kupca zameniti nedostupan proizvod drugim proizvodom koji nije predmet porudžbine, osim kada je takva zamena izričito dozvoljena važećim propisima i uslovima konkretne ponude.

Ukoliko je Kupac poručio više proizvoda, a samo jedan ili više proizvoda nisu dostupni, Apothecary drogerija može, kada je to moguće i kada se Kupac sa tim saglasi, realizovati dostupne proizvode, dok se za nedostupne proizvode porudžbina ne realizuje odnosno postupa u skladu sa dogovorom sa Kupcem i važećim propisima.

Ukoliko je Kupac već izvršio plaćanje za proizvod koji nije dostupan i porudžbina u tom delu ne može biti realizovana, Apothecary drogerija će izvršiti povraćaj odgovarajućeg iznosa u skladu sa važećim propisima i pravilima izabranog načina plaćanja.

Ukoliko je zbog nedostupnosti jednog proizvoda potrebno izvršiti povraćaj samo dela ukupno plaćenog iznosa, Apothecary drogerija će Kupcu vratiti iznos koji odgovara proizvodu odnosno delu porudžbine koji nije realizovan, uključujući druge iznose koji se prema važećim propisima moraju vratiti u konkretnom slučaju.

Ukoliko Apothecary drogerija utvrdi da je proizvod koji je Kupac poručio privremeno nedostupan, Apothecary drogerija može, uz saglasnost Kupca, ponuditi novi rok isporuke.

Kupac nije dužan da prihvati novi rok isporuke niti zamenu proizvoda koju mu Apothecary drogerija ponudi. Ukoliko Kupac ne prihvati ponuđeni novi rok ili zamenu proizvoda, Apothecary drogerija će postupiti u skladu sa pravima Kupca i obavezama Apothecary drogerije prema važećim propisima.

Ukoliko je porudžbina prihvaćena, a nakon toga se utvrdi da isporuka proizvoda nije moguća zbog okolnosti za koje Apothecary drogerija nije odgovorna i koje nije mogla razumno predvideti, sprečiti ili otkloniti, Apothecary drogerija će bez odlaganja obavestiti Kupca o nastalim okolnostima i predložiti način daljeg postupanja.

Nemogućnost isporuke iz razloga za koje Apothecary drogerija ne odgovara ne utiče na prava Kupca koja mu pripadaju prema važećim propisima, uključujući prava u slučaju neizvršenja ili neblagovremenog izvršenja Ugovora.

Ukoliko Ugovor bude zaključen, Apothecary drogerija će preduzeti sve razumne mere da izvrši ugovorenu isporuku u skladu sa dogovorenim uslovima.

Ako Apothecary drogerija ne može da izvrši isporuku u ugovorenom roku, dužna je da Kupca bez odlaganja obavesti o okolnostima koje utiču na izvršenje Ugovora i, kada je moguće, o novom očekivanom roku isporuke.

Ako rok isporuke nije bitan element Ugovora, a Apothecary drogerija ne izvrši isporuku u ugovorenom roku, Kupac može Apothecary drogeriji ostaviti naknadni primereni rok za ispunjenje, u skladu sa važećim propisima.

Ukoliko Apothecary drogerija ni u naknadno ostavljenom primerenom roku ne izvrši isporuku, Kupac može ostvariti pravo na raskid Ugovora i druga prava koja mu pripadaju prema važećim propisima.

Ako je rok isporuke bio bitan element Ugovora ili je Kupac pre zaključenja Ugovora obavestio Apothecary drogeriju da je isporuka do određenog datuma odnosno u određenom roku od suštinskog značaja za Kupca, a Apothecary drogerija ne izvrši isporuku u tom roku, Ugovor se raskida u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača, bez potrebe za ostavljanjem naknadnog roka kada su za to ispunjeni zakonski uslovi.

U slučaju raskida Ugovora zbog neizvršene ili neblagovremene isporuke, Apothecary drogerija će vratiti Kupcu celokupan iznos plaćen po osnovu Ugovora odmah, a najkasnije u roku od pet (5) dana od dana raskida Ugovora, u skladu sa važećim propisima. Kada je Kupac platio porudžbinu platnom karticom ili drugim onlajn načinom plaćanja, povraćaj sredstava izvršava se putem odgovarajućeg platnog sistema, po pravilu na isto platno sredstvo kojim je izvršeno plaćanje, u skladu sa članom 2.3 ovih Uslova i pravilima pružaoca platnih usluga. Kada je Kupac izvršio plaćanje pouzećem, a porudžbina nije realizovana ili je Ugovor raskinut pre izvršenja plaćanja, Kupcu se ne naplaćuje cena proizvoda koja nije realizovana. Ako je Kupac prethodno platio bilo koji iznos Apothecary drogeriji, takav iznos se vraća u skladu sa važećim propisima.

Apothecary drogerija može odbiti porudžbinu pre njenog prihvatanja u slučaju da proizvod nije dostupan, da je proizvod povučen ili opozvan, da postoji bezbednosni ili regulatorni razlog koji sprečava njegovu prodaju ili isporuku, da nije moguće izvršiti isporuku na navedenu adresu ili u drugim slučajevima u kojima postoje opravdani razlozi zbog kojih porudžbinu nije moguće zakonito ili faktički realizovati. U slučaju odbijanja porudžbine pre njenog prihvatanja, Apothecary drogerija će Kupca obavestiti o relevantnoj okolnosti i, ukoliko je Kupac prethodno izvršio plaćanje, izvršiti povraćaj primljenih sredstava u skladu sa važećim propisima.

Apothecary drogerija može odbiti porudžbinu ili obustaviti njenu obradu kada postoji osnovana sumnja da se porudžbina ne izvršava u skladu sa ovim Uslovima ili važećim propisima, uključujući slučajeve zloupotrebe promotivnih pogodnosti, pokušaja prevare, korišćenja tuđih podataka ili platnog sredstva bez ovlašćenja, tehničke zloupotrebe sistema ili drugih okolnosti koje predstavljaju opravdan razlog za odbijanje porudžbine.

U slučaju kada postoji sumnja u zloupotrebu, Apothecary drogerija može, u meri dozvoljenoj važećim propisima, zatražiti dodatnu potvrdu podataka potrebnih za proveru porudžbine. Odbijanje porudžbine iz razloga koji postoje pre njenog prihvatanja ne predstavlja raskid već zaključenog Ugovora, jer Ugovor u takvom slučaju nije ni zaključen.

Apothecary drogerija će u komunikaciji sa Kupcem jasno razlikovati:
- prijem porudžbine;
- obradu i proveru dostupnosti;
- prihvatanje ili odbijanje porudžbine;
- zaključenje Ugovora;

- pripremu i slanje pošiljke; i
- izvršenu isporuku.

Elektronske poruke koje Apothecary drogerija automatski šalje Kupcu nakon prijema porudžbine mogu predstavljati potvrdu prijema odnosno informaciju o statusu porudžbine i ne smatraju se prihvatanjem porudžbine ako iz njihovog sadržaja jasno ne proizlazi da je Apothecary drogerija prihvatila porudžbinu i zaključila Ugovor.

Nakon prihvatanja porudžbine Apothecary drogerija može Kupcu slati dodatne sistemske poruke o pripremi, slanju, praćenju i isporuci pošiljke.

Apothecary drogerija može evidentirati podatke o raspoloživosti proizvoda, obradi porudžbine, komunikaciji sa Kupcem, prihvatanju ili odbijanju porudžbine, plaćanju, slanju i isporuci u skladu sa zakonskim obavezama, pravilima poslovanja i Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti.

Nijedna odredba ovog člana ne ograničava prava Kupca koja proizlaze iz zaključenog Ugovora, Zakona o zaštiti potrošača ili drugih prinudnih propisa. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.4 Prijem pošiljke, neuspešna dostava i odložena isporuka

Kupac je dužan da prilikom poručivanja navede tačne, potpune i ažurne podatke potrebne za izvršenje isporuke, uključujući adresu za dostavu i kontakt podatke putem kojih ga kurirska služba može kontaktirati radi izvršenja isporuke. Kupac je dužan da obezbedi uslove za prijem pošiljke na adresi koju je naveo prilikom poručivanja. Ukoliko Kupac nije u mogućnosti da lično primi pošiljku, može obezbediti prisustvo punoletnog lica koje je ovlašćeno da u njegovo ime primi pošiljku, u skladu sa pravilima konkretne kurirske službe.

Prijem pošiljke od strane punoletnog lica koje je Kupac ovlastio smatra se prijemom od strane Kupca, u meri u kojoj je takav način prijema dozvoljen pravilima kurirske službe i važećim propisima.

Kurirska služba će pokušati da izvrši dostavu pošiljke u skladu sa svojim pravilima i uslovima pružanja usluge, pri čemu Apothecary drogerija može za Standardnu dostavu predvideti do dva pokušaja dostave. Ukoliko prvi pokušaj dostave nije uspešan zato što Kupac ili ovlašćeno lice nije bilo dostupno na adresi, Kupac je dužan da, kada je to potrebno, stupi u kontakt sa kurirskom službom i dogovori naredni pokušaj dostave ili drugi raspoloživi način preuzimanja pošiljke. Ukoliko kurirska služba omogućava preusmeravanje pošiljke na paketomat ili drugo mesto za preuzimanje, Kupac može samostalno izvršiti takvo preusmeravanje u skladu sa pravilima i mogućnostima konkretne kurirske službe.

Apothecary drogerija ne vrši neposredno preusmeravanje pošiljke na paketomat kada se takva mogućnost nalazi u sistemu kurirske službe, već Kupac takvu opciju može koristiti neposredno putem sistema, internet stranice ili aplikacije kurirske službe, kada je takva mogućnost dostupna.

Informacije potrebne za praćenje i eventualno preusmeravanje pošiljke mogu biti dostavljene Kupcu nakon što Apothecary drogerija preda pošiljku kurirskoj službi.

Ukoliko Kupac ne bude dostupan prilikom prvog pokušaja dostave, to samo po sebi ne predstavlja odbijanje prijema robe niti odustanak od Ugovora. Ukoliko Kupac bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava izvršenje isporuke, primenjuju se pravne posledice utvrđene važećim Zakonom o zaštiti potrošača. Ako zbog ponašanja Kupca ili trećeg lica koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik ili otpremnik, nije izvršena predaja robe, rizik prelazi na Kupca u skladu sa važećim propisima.

Ukoliko Kupac navede netačnu, nepotpunu ili nepostojeću adresu, pogrešan broj telefona ili druge netačne podatke koji onemogućavaju urednu dostavu, Apothecary drogerija može kontaktirati Kupca radi provere i ispravke podataka. Ukoliko zbog netačnih ili nepotpunih podataka koje je Kupac dostavio nije moguće izvršiti isporuku, Apothecary drogerija ne odgovara za kašnjenje koje je neposredna posledica takvih netačnih ili nepotpunih podataka, u meri u kojoj je to dozvoljeno važećim propisima.

Ukoliko Kupac nakon kontakta sa Apothecary drogerijom ili kurirskom službom obezbedi ispravne podatke ili drugi odgovarajući način za izvršenje isporuke, Apothecary drogerija i Kupac mogu dogovoriti nastavak isporuke u skladu sa raspoloživim mogućnostima.

Ukoliko isporuka nije moguća zbog okolnosti na strani Kupca, uključujući odbijanje prijema bez osnovanog razloga ili drugo ponašanje kojim Kupac sprečava isporuku, Apothecary drogerija može preduzeti mere potrebne za zaštitu svojih legitimnih poslovnih interesa, uključujući povraćaj neisporučene pošiljke, u skladu sa važećim propisima.

U slučaju neuspešne dostave i vraćanja pošiljke Apothecary drogeriji, Apothecary će, kada je to potrebno, obavestiti Kupca o statusu porudžbine i mogućnostima daljeg postupanja.

Vraćanje pošiljke Apothecary drogeriji zbog neuspešne dostave ne predstavlja samo po sebi raskid Ugovora od strane Kupca niti odricanje Kupca od njegovih zakonskih prava.

Ukoliko Ugovor nije moguće izvršiti zbog okolnosti na strani Kupca, Apothecary drogerija može zahtevati naknadu stvarno nastalih, opravdanih i dokumentovanih troškova za koje postoji pravni osnov, u meri u kojoj takva naknada nije suprotna prinudnim propisima i ne predstavlja nesrazmernu naknadu u odnosu na stvarno nastale troškove ili štetu.

Ukoliko je Kupac izabrao plaćanje pouzećem, a pošiljka nije preuzeta zbog razloga koji se mogu pripisati Kupcu, Apothecary drogerija može, u skladu sa važećim propisima i postojanjem odgovarajućeg pravnog osnova, zahtevati naknadu opravdanih i dokumentovanih troškova dostave i povraćaja pošiljke. Apothecary drogerija neće naplatiti Kupcu troškove neuspešne dostave kada je neuspešna dostava posledica okolnosti za koje odgovara Apothecary drogerija ili njen angažovani pružalac usluge dostave, u meri u kojoj je Apothecary odgovorna prema važećim propisima.

Ukoliko je Kupac izvršio plaćanje platnom karticom ili digitalnim novčanikom, a nakon neuspešne dostave dođe do raskida Ugovora odnosno prestanka obaveze Apothecary drogerije da isporuči robu, Apothecary drogerija će izvršiti povraćaj sredstava u skladu sa važećim propisima i odredbama ovih Uslova. Povraćaj sredstava kod plaćanja platnom karticom ili digitalnim novčanikom izvršava se na isto platno sredstvo kojim je izvršeno plaćanje, osim ako važećim propisima ili okolnostima konkretnog slučaja nije dozvoljen ili potreban drugačiji način.

Ukoliko je Kupac izvršio plaćanje pouzećem, a pošiljka nije preuzeta i cena proizvoda nije plaćena Apothecary drogeriji, ne postoji iznos kupoprodajne cene koji bi Apothecary trebalo da vrati Kupcu. Eventualna druga potraživanja uređuju se u skladu sa važećim propisima.

Kupac nema obavezu da plati cenu proizvoda koji mu nije isporučen, osim ako za takvu obavezu postoji poseban pravni osnov.

Ukoliko je neuspešna dostava nastala zbog razloga na strani Apothecary drogerije ili kurirske službe, Apothecary će preduzeti razumne mere da se isporuka izvrši ili da se sa Kupcem dogovori odgovarajući novi način odnosno termin isporuke.

Apothecary drogerija ne može garantovati tačan sat isporuke ukoliko takav termin nije deo posebno ugovorene usluge dostave, jer vreme uručenja zavisi i od organizacije rada konkretne kurirske službe.

Odložena isporuka predstavlja dodatnu mogućnost u okviru Standardne isporuke kojom Kupac može, kada Apothecary tu mogućnost ponudi, unapred zatražiti da se isporuka izvrši nakon isteka redovnog roka Standardne isporuke. Odložena isporuka može biti zatražena prilikom kreiranja porudžbine unosom odgovarajuće napomene ili naknadnim kontaktiranjem Apothecary drogerije, kada je takva mogućnost dostupna. Odložena isporuka nije rezervacija proizvoda niti predstavlja obavezu Apothecary drogerije da proizvod čuva u posebno izdvojenom stanju do datuma koji je Kupac naveo, već predstavlja dogovor o kasnijem izvršenju isporuke već prihvaćene porudžbine, u skladu sa dostupnošću proizvoda i mogućnostima Apothecary drogerije. Odložena isporuka dostupna je samo uz Standardnu isporuku i ne predstavlja dodatnu uslugu koja se može kombinovati sa Ekspresnom ili Prioritetnom isporukom, osim ako Apothecary drogerija izričito ne ponudi drugačije.

Uslovi i krajnji rok odložene isporuke prikazuju se Kupcu odnosno dogovaraju sa Kupcem pre nego što se takva isporuka prihvati. Odložena isporuka može biti ugovorena za period duži od redovnog roka Standardne isporuke kada Kupac izričito zahteva takvo odlaganje i Apothecary drogerija ga prihvati. Ukoliko Kupac zahteva odloženu isporuku, dogovoreni datum odnosno period isporuke smatra se ugovorenim rokom isporuke za konkretnu porudžbinu, pod uslovom da je Apothecary drogerija takav zahtev prihvatila. Kupac može zatražiti odloženu isporuku naročito kada unapred zna da neće biti u mogućnosti da primi pošiljku u redovnom roku, uključujući privremeno odsustvo, putovanje ili druge opravdane okolnosti.

Ukoliko Kupac naknadno sazna da neće biti dostupan za prijem već prihvaćene porudžbine, dužan je da o tome bez odlaganja obavesti Apothecary drogeriju kako bi se, kada je moguće, dogovorilo odgovarajuće odlaganje ili drugi način izvršenja isporuke.

Odložena isporuka sama po sebi ne menja cenu proizvoda niti cenu Standardne dostave, osim ako je za konkretnu porudžbinu drugačije izričito ugovoreno i prikazano Kupcu pre prihvatanja takve usluge.

Ukoliko Apothecary prihvati zahtev za odloženu isporuku, primenjuju se uslovi Standardne dostave koji su važili za konkretnu porudžbinu, uključujući uslove u pogledu troška dostave. Odložena isporuka može biti dostupna najduže do roka koji je Apothecary prihvatio sa Kupcem i koji je Kupcu saopšten prilikom dogovaranja odlaganja. Ukoliko Kupac ne preuzme pošiljku ni u dogovorenom roku odložene isporuke, primenjuju se odredbe ovog člana koje uređuju neuspešnu dostavu i odbijanje odnosno sprečavanje prijema pošiljke.

U slučaju vanrednih okolnosti, više sile, poremećaja u radu kurirske službe, prirodnih nepogoda, zatvorenih saobraćajnica, ograničenja kretanja, štrajka, tehničkih problema ili drugih okolnosti koje Apothecary drogerija nije mogla razumno predvideti, sprečiti ili otkloniti, a koje utiču na izvršenje isporuke, Apothecary će preduzeti razumne mere radi nastavka izvršenja Ugovora.

U slučaju nastanka okolnosti iz prethodnog stava, Apothecary će, kada je to moguće, obavestiti Kupca o nastalom problemu, očekivanom kašnjenju i mogućem novom roku odnosno načinu isporuke.

Postojanje više sile ili druge objektivne prepreke za isporuku ne oslobađa Apothecary drogeriju od obaveze da postupi u skladu sa pravima Kupca koja proizlaze iz važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

Ako Kupac raskine Ugovor zbog neizvršene ili neblagovremene isporuke u skladu sa Zakonom, Apothecary drogerija izvršava povraćaj sredstava u skladu sa zakonskim rokovima i relevantnim odredbama ovih Uslova.

Odredbe ovog člana ne utiču na pravo Kupca da ostvari pravo na odustanak od Ugovora, reklamaciju zbog nesaobraznosti robe ili druga zakonska prava koja mu pripadaju.

Posebno se naglašava da odbijanje prijema pošiljke, neuspešna dostava i odustanak od Ugovora predstavljaju različite pravne situacije i ne mogu se automatski izjednačiti.

U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.5 Prijem i pregled pošiljke

Kupac je dužan da prilikom prijema pošiljke, kada je to moguće i u meri u kojoj to omogućavaju okolnosti uručenja i pravila konkretnog dostavljača, proveri da li na spoljašnjoj ambalaži pošiljke postoje vidljiva oštećenja, tragovi otvaranja, cepanja, gnječenja, kvašenja ili druga oštećenja koja mogu ukazivati na oštećenje sadržaja pošiljke. Ukoliko Kupac prilikom prijema pošiljke uoči vidljivo oštećenje spoljašnje ambalaže, preporučuje se da o tome odmah obavesti lice koje vrši dostavu i, kada je to moguće, da zatraži evidentiranje takvog oštećenja u skladu sa pravilima dostavne odnosno kurirske službe. Kupac može, kada je to omogućeno pravilima konkretne dostavne službe, odbiti prijem pošiljke koja je očigledno oštećena u meri koja ukazuje na mogućnost oštećenja njenog sadržaja. Odbijanje prijema očigledno oštećene pošiljke ne smatra se odustankom Kupca od Ugovora niti gubitkom bilo kog zakonskog prava Kupca. Ukoliko Kupac primi pošiljku sa vidljivim oštećenjem ambalaže, preporučuje se da bez odlaganja sačuva ambalažu i drugu dokumentaciju koja može biti relevantna za utvrđivanje okolnosti nastanka oštećenja i da o tome obavesti Apothecary drogeriju.

Apothecary drogerija će, kada je obaveštena o oštećenju pošiljke, preduzeti razumne mere radi utvrđivanja okolnosti nastanka oštećenja i, kada je potrebno, ostvarivanja odgovarajućih prava prema pružaocu usluge dostave. Kupac nije dužan da svoje zakonsko pravo zbog nesaobraznosti robe, odustanka od Ugovora ili drugo pravo iz Zakona ostvaruje isključivo putem postupka reklamacije prema kurirskoj službi. Odgovornost za nesaobraznost robe prema Kupcu ostaje na Apothecary drogeriji kao trgovcu, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, bez obzira na to da li je do nesaobraznosti došlo pre predaje robe Kupcu ili tokom transporta, u meri u kojoj za takvu nesaobraznost prema zakonu odgovara Apothecary drogerija.

Ukoliko Kupac nakon prijema pošiljke utvrdi da je proizvod oštećen, nepotpun, ne odgovara poručenom proizvodu ili na drugi način nije saobrazan Ugovoru, Kupac može ostvariti prava po osnovu nesaobraznosti u skladu sa članom 4.4 i drugim relevantnim odredbama ovih Uslova i važećim propisima.

Činjenica da Kupac nije uočio ili prijavio vidljivo oštećenje ambalaže u trenutku prijema pošiljke ne znači automatski da je prihvatio oštećen proizvod niti da se odrekao prava koja mu pripadaju po osnovu nesaobraznosti, odustanka od Ugovora ili drugih zakonskih prava. Obaveštavanje Apothecary drogerije o problemu bez nepotrebnog odlaganja preporučuje se radi efikasnog utvrđivanja činjenica i zaštite prava svih učesnika, ali takvo obaveštavanje ne može biti tumačeno kao skraćivanje zakonskih rokova u kojima Kupac može ostvarivati prava zbog nesaobraznosti robe.

Kupac je dužan da, kada podnosi zahtev zbog oštećenja proizvoda ili pošiljke, omogući Apothecary drogeriji da utvrdi okolnosti konkretnog slučaja, uključujući dostavljanjem fotografija oštećene ambalaže, proizvoda, deklaracije, transportne nalepnice ili druge dokumentacije, kada je to razumno potrebno za obradu zahteva. Zahtev Apothecary drogerije za dostavljanje fotografija ili drugih informacija ima za cilj utvrđivanje činjenica i obradu zahteva i ne predstavlja uslovljavanje ostvarivanja zakonskog prava Kupca, niti može biti osnov za uskraćivanje prava Kupcu kada takva dokumentacija objektivno nije dostupna, a postojanje nesaobraznosti ili drugog razloga za ostvarivanje prava može biti utvrđeno na drugi način.

Kupac je dužan da, kada podnosi zahtev koji se odnosi na oštećenje proizvoda nastalo tokom transporta, po mogućnosti sačuva originalnu transportnu ambalažu do okončanja postupka, jer ona može biti potrebna za utvrđivanje uzroka i načina nastanka oštećenja. Čuvanje originalne transportne ambalaže ne predstavlja uslov za ostvarivanje prava Kupca, osim ako je takav zahtev u konkretnom slučaju nužan za utvrđivanje činjenica i nije suprotan prinudnim odredbama važećih propisa.

Ukoliko je oštećenje nastalo tokom transporta, Apothecary drogerija može, u skladu sa svojim ugovornim odnosom sa pružaocem usluge dostave i važećim propisima, pokrenuti odgovarajući postupak prema tom pružaocu usluge. Postupak koji Apothecary drogerija vodi prema pružaocu usluge dostave ne odlaže niti ograničava prava Kupca prema Apothecary drogeriji koja proizlaze iz Zakona o zaštiti potrošača. Ukoliko je proizvod oštećen ili postoji druga nesaobraznost, Apothecary drogerija će postupiti u skladu sa zakonskim pravilima o odgovornosti za nesaobraznost, uključujući pravilima o opravci, zameni, umanjenju cene ili raskidu Ugovora, kada su za to ispunjeni zakonski uslovi.

Rokovi i postupci koje pružalac usluge dostave primenjuje za prijavu oštećenja pošiljke ne mogu se tumačiti kao skraćivanje zakonskih rokova ili ograničavanje prava Kupca prema Apothecary drogeriji.

Ukoliko Kupac primeti oštećenje proizvoda tek nakon otvaranja pošiljke, dužan je da bez nepotrebnog odlaganja obavesti Apothecary drogeriju i navede okolnosti u kojima je oštećenje uočeno. Apothecary drogerija može zatražiti od Kupca da dostavi fotografije proizvoda i ambalaže, kao i druge informacije koje su razumno potrebne za utvrđivanje činjenica, naročito kada postoji mogućnost da je do oštećenja došlo tokom transporta.

Kupac nije dužan da proizvod samostalno šalje kurirskoj službi radi rešavanja zahteva po osnovu nesaobraznosti, osim ako se sa tim izričito saglasi i ako takvo postupanje nije suprotno njegovim zakonskim pravima. Apothecary drogerija će, kada je potrebno, organizovati odnosno uputiti Kupca na odgovarajući način preuzimanja robe radi rešavanja zahteva, u skladu sa članom 4.4 i drugim relevantnim odredbama ovih Uslova.

Ukoliko Kupac prilikom prijema utvrdi da se sadržaj pošiljke ne podudara sa poručenim proizvodom, uključujući slučaj kada je isporučen drugi proizvod, pogrešna količina proizvoda ili drugi proizvod koji nije predmet Ugovora, dužan je da o tome bez nepotrebnog odlaganja obavesti Apothecary drogeriju. U takvom slučaju Apothecary drogerija će postupiti u skladu sa zakonskim pravima Kupca i relevantnim odredbama ovih Uslova, uključujući obavezu da, kada je primenljivo, o svom trošku preuzme pogrešno isporučenu robu i izvrši odgovarajuću isporuku ili drugi način otklanjanja problema.

Potpis Kupca na potvrdi o prijemu pošiljke potvrđuje prijem pošiljke, ali sam po sebi ne predstavlja potvrdu da je Kupac pregledao sadržaj pošiljke, da je proizvod saobrazan Ugovoru ili da se Kupac odrekao bilo kog prava koje mu pripada po važećim propisima.

Apothecary drogerija može, radi zaštite Kupca, kvaliteta proizvoda i bezbednosti u daljem prometu, zahtevati da se određeni proizvod vrati u originalnom stanju ili da se proizvod ne koristi do okončanja postupka kada je to razumno potrebno za utvrđivanje činjenica, bez uticaja na zakonska prava Kupca.

Odredbe ovog člana ne utiču na pravo Kupca da odustane od Ugovora u rokovima i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, niti na prava Kupca po osnovu nesaobraznosti robe. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.6 Dokumentacija uz robu i informacije prilikom isporuke

Apothecary drogerija uz isporučenu robu Kupcu obezbeđuje dokumentaciju i informacije koje su, u skladu sa prirodom konkretnog proizvoda, njegovom namenom i važećim propisima, potrebne za pravilnu, bezbednu i odgovarajuću upotrebu proizvoda. Kada je za određeni proizvod propisano da uz proizvod mora biti dostavljeno uputstvo za upotrebu, upozorenje, deklaracija, garantni list ili druga prateća dokumentacija, Apothecary drogerija će takvu dokumentaciju obezbediti u skladu sa važećim propisima.

Informacije o proizvodu koje su Kupcu bile dostupne na internet sajtu pre zaključenja Ugovora, uključujući naziv proizvoda, opis proizvoda, način upotrebe, mere opreza, sastav, količinu, mililitražu odnosno gramažu i druge relevantne informacije, predstavljaju informacije namenjene informisanju Kupca o proizvodu i njegovim karakteristikama, u skladu sa prirodom konkretnog proizvoda.

U slučaju proizvoda kod kojih je sastav odnosno lista sastojaka podložna promenama proizvođača, merodavna je lista sastojaka navedena na originalnoj ambalaži proizvoda koji je isporučen Kupcu, osim ako je važećim propisima drugačije određeno.

Podaci koji su dostupni i objavljeni na internet sajtu Apothecary drogerije ne zamenjuju podatke navedene na deklaraciji proizvoda, njegovoj originalnoj ambalaži ili pratećoj dokumentaciji kada je takva dokumentacija obavezna prema važećim propisima. U slučaju odstupanja između informacija objavljenih na internet sajtu i informacija navedenih na deklaraciji, originalnoj ambalaži ili obaveznoj pratećoj dokumentaciji proizvoda, Kupac je dužan da, pre upotrebe proizvoda, uzme u obzir informacije navedene na samom proizvodu, njegovoj deklaraciji, originalnoj ambalaži i pratećoj dokumentaciji, dok će Apothecary drogerija, kada utvrdi relevantno odstupanje, preduzeti odgovarajuće mere radi provere i ispravke informacija objavljenih na sajtu.

Ovo ne utiče na odgovornost Apothecary drogerije za informacije koje je kao trgovac dužna da pruži Kupcu prema važećim propisima niti na odgovornost za javne izjave date u vezi sa proizvodom koje mogu biti relevantne za saobraznost robe.

Kupac je dužan da pre upotrebe proizvoda detaljno prouči uputstvo za upotrebu, deklaraciju, upozorenja, mere opreza i druge informacije koje se odnose na konkretan proizvod. Kod proizvoda za koje su propisane preporučene dnevne doze ili preporučene količine odnosno način upotrebe, Kupac je dužan da se pridržava navedenih preporuka i da ne prekoračuje preporučenu dnevnu dozu odnosno količinu, osim ako je drugačije određeno posebnim uputstvom ili od strane odgovarajućeg zdravstvenog radnika. Kupac je naročito dužan da obrati pažnju na informacije o sastavu proizvoda i eventualnom prisustvu sastojaka koji mogu izazvati alergijsku ili drugu reakciju preosetljivosti pre upotrebe proizvoda, kada su takve informacije navedene na deklaraciji ili drugoj obaveznoj dokumentaciji proizvoda.

Lista sastojaka proizvoda može se menjati ili ažurirati od strane proizvođača tokom vremena. Zbog toga je za konkretnu isporuku merodavna lista sastojaka navedena na deklaraciji i originalnoj ambalaži proizvoda koji je Kupcu isporučen, bez uticaja na odgovornost Apothecary drogerije prema važećim propisima.

Apothecary drogerija ne menja, ne dopunjuje i ne zamenjuje originalne informacije proizvođača navedene na proizvodu ili njegovoj originalnoj ambalaži, osim kada je to potrebno radi ispunjavanja zakonske obaveze informisanja Kupca ili drugog obaveznog zahteva nadležnog organa.

Apothecary ima prava da utiče na sadržaj opisa teksta o proizvodu, ali nemenjajući prvobitan, odnosno originalan izvor. Tekstovi sa opisima proizvoda na Apothecary sajtu imaju za cilj da informišu Posetioce, Korisnike i Kupce, tako da Apothecary izbegava upotrebu reklamnog načina opisa proizvoda. Ukoliko se u okviru nekog proizvoda opisuje njegovo delovanje, odnosno učinkovitost iskazana u brojevima, procentima ili različitim merenjima i testiranjima, Apothecary će se potruditi da objavi izvor takvih informacija, kao i način merenjem prikupljanja podataka ili metodologiju koja je korišćena. Za tačnost podataka odgovoran je isključivo proizvođač koji je i ujedno izvor informacija.

Odredbe ovog člana ne ograničavaju odgovornost Apothecary drogerije za tačnost informacija koje je dužna da pruži Kupcu prema Zakonu o zaštiti potrošača i drugim važećim propisima.

Uz robu Kupcu se, kada je primenljivo, dostavlja račun odnosno druga odgovarajuća isprava o zaključenom Ugovoru, u skladu sa važećim propisima.

Rok isporuke, izabrani način dostave, trošak dostave i drugi relevantni podaci o konkretnoj porudžbini mogu biti navedeni na računu, potvrdi porudžbine ili drugoj ispravi odnosno elektronskoj komunikaciji koja predstavlja trajni nosač podataka, u skladu sa važećim propisima. Dokumentacija koja se Kupcu dostavlja elektronskim putem može predstavljati sastavni deo dokumentacije o kupovini kada je dostavljena na način koji omogućava Kupcu da je sačuva, ponovo joj pristupi i reprodukuje u neizmenjenom obliku. Ukoliko je za konkretan proizvod posebnim propisom predviđen način označavanja, deklarisanja, informisanja ili dostavljanja dokumentacije, Apothecary drogerija će postupati u skladu sa tim propisom.

3.6.1 Apothecary standard informisanja i korisničkog iskustva

Apothecary drogerija, pored informacija i dokumentacije čije je obezbeđivanje obavezno prema važećim propisima, može Kupcu pružiti i dodatne informativne, edukativne i preventivne materijale kada proceni da takve informacije mogu doprineti boljoj informisanosti, pravilnoj i bezbednoj upotrebi proizvoda, zaštiti zdravlja ili unapređenju korisničkog iskustva Kupca. Takva praksa predstavlja dobrovoljni standard Apothecary drogerije i može prevazilaziti minimum informacija koji je propisan važećim propisima.

Dostavljanje dodatnih informativnih i edukativnih materijala ne predstavlja zamenu za obaveznu deklaraciju, uputstvo za upotrebu, upozorenja ili druge informacije koje prema važećim propisima mora da obezbedi proizvođač, uvoznik, trgovac ili drugo odgovorno lice. Dodatni informativni i edukativni materijali mogu biti dostavljeni u štampanom ili elektronskom obliku, uz proizvod, u paketu sa proizvodom, putem elektronske komunikacije ili na drugi odgovarajući način.

Kod proizvoda za zaštitu od sunca Apothecary drogerija može, pored informacija dostupnih na stranici konkretnog proizvoda, Kupcu uz isporučeni proizvod dostaviti i poseban štampani edukativno-informativni materijal sa preporukama za bezbedno izlaganje suncu, pravilnu i odgovarajuću upotrebu proizvoda za zaštitu od sunca, značaj pravilnog nanošenja i ponovnog nanošenja proizvoda, značaj drugih mera zaštite od UV zračenja i druge informacije koje Apothecary drogerija smatra korisnim za bezbednost i informisanost Kupca. Takav materijal može se pripremati i dostavljati kao opšti edukativno-informativni materijal za određenu kategoriju proizvoda i ne mora biti vezan za konkretan brend, proizvođača ili pojedinačni proizvod.

Apothecary drogerija može primenjivati ovaj standard informisanja i na druge kategorije proizvoda kada proceni da dodatne informacije, edukacija ili preventivne preporuke mogu biti korisne za Kupca.

Informacije i preporuke sadržane u dodatnim edukativnim materijalima imaju za cilj da unaprede informisanost Kupca i pruže mu dodatne smernice za pravilnu i bezbednu upotrebu proizvoda.

Apothecary drogerija nije zdravstvena ustanova, zdravstveni radnik, lekar, farmaceut niti pružalac zdravstvenih usluga i ne pruža medicinske, farmaceutske ili druge zdravstvene usluge, ne postavlja dijagnoze, ne određuje terapiju i ne daje individualne medicinske ili farmaceutske savete. Informacije koje Apothecary drogerija objavljuje ili dostavlja Kupcu imaju informativni, edukativni i preventivni karakter i ne predstavljaju individualni medicinski savet, dijagnozu, terapiju niti zamenu za savet lekara, farmaceuta ili drugog zdravstvenog radnika kada je takav savet potreban. Informacije objavljene na internet sajtu Apothecary drogerije nisu namenjene za postavljanje samostalne dijagnoze, samostalno lečenje ili tumačenje zdravstvenih problema i bolesti.

Kod proizvoda za koje je to relevantno, a naročito kod proizvoda koji se koriste kao dodaci ishrani ili drugih proizvoda za koje važe posebni propisi, informacije objavljene na sajtu ne treba tumačiti kao tvrdnju da proizvod sprečava, dijagnostikuje, tretira ili leči bolest, niti kao preporuku za zamenu medicinske terapije ili drugog oblika zdravstvene zaštite.

O indikacijama, merama opreza, mogućim neželjenim reakcijama, interakcijama sa lekovima ili drugim relevantnim zdravstvenim pitanjima Kupac treba da se posavetuje sa lekarom, farmaceutom ili drugim odgovarajućim zdravstvenim radnikom, kada je takav savet potreban. Osobe koje imaju poznatu preosetljivost ili alergiju na određeni sastojak dužne su da pre upotrebe proizvoda provere njegov sastav i deklaraciju i da proizvod ne koriste ukoliko postoji rizik od reakcije ili ako je njegova upotreba za njih kontraindikovana. Proizvodi koji nisu namenjeni deci ne smeju se davati niti koristiti kod dece suprotno nameni proizvoda i uputstvu proizvođača. Trudnice, dojilje, osobe sa posebnim zdravstvenim stanjima, osobe koje koriste lekove ili drugu terapiju, kao i druge osobe za koje postoji poseban razlog za oprez, treba da se pre upotrebe proizvoda kod kojih takva okolnost može biti relevantna posavetuju sa svojim lekarom, farmaceutom ili drugim odgovarajućim zdravstvenim radnikom.

Apothecary drogerija ne daje individualnu procenu da li je određeni proizvod odgovarajući za konkretno zdravstveno stanje Kupca.

Činjenica da Apothecary drogerija u svom poslovanju uzima u obzir propise, standarde, preporuke i druge izvore iz oblasti zdravlja, medicine, farmacije, bezbednosti proizvoda i zaštite prava pacijenata ne znači da Apothecary drogerija obavlja zdravstvenu, medicinsku ili farmaceutsku delatnost. Takvi propisi i izvori uzimaju se u obzir u meri u kojoj su relevantni za proizvode koje Apothecary drogerija stavlja u promet, informisanje Kupaca, bezbednost proizvoda, zaštitu zdravlja, prava Kupaca i druga pitanja koja su od značaja za zakonito i odgovorno poslovanje Apothecary drogerije.

Apothecary drogerija može pružiti Kupcu informacije koje prevazilaze zakonski minimum kada proceni da su takve informacije korisne za bezbednu i pravilnu upotrebu proizvoda ili za bolje informisanje Kupca. Činjenica da određena informacija, preporuka ili edukativni materijal nije izričito propisan kao obavezan važećim propisima ne sprečava Apothecary drogeriju da takvu informaciju dobrovoljno pruži Kupcu, kada je njena svrha unapređenje bezbednosti, informisanosti, odgovorne upotrebe proizvoda ili korisničkog iskustva.

Pružanje dodatnih informacija i edukativnih materijala predstavlja dobrovoljnu poslovnu praksu Apothecary drogerije usmerenu ka unapređenju informisanosti, bezbednosti i korisničkog iskustva Kupaca. Takva praksa ne umanjuje niti zamenjuje obaveze Apothecary drogerije koje proizlaze iz Zakona o zaštiti potrošača i drugih važećih propisa.

Apothecary standard predstavlja viši standard poslovanja koji se primenjuje kada Apothecary drogerija proceni da je njegovo uvođenje moguće i korisno za Kupca, bez obzira na to da li je takva praksa izričito zahtevana zakonom.

U slučaju da se dodatni informativni materijal odnosi na zdravstvene, bezbednosne ili druge informacije koje mogu biti od značaja za pravilnu upotrebu proizvoda, Apothecary drogerija će nastojati da takve informacije budu jasne, razumljive, relevantne i zasnovane na odgovarajućim stručnim ili regulatornim izvorima.

U slučaju proizvoda za zaštitu od sunca, Apothecary drogerija može svoj standard informisanja zasnivati, između ostalog, na relevantnim evropskim stručnim i regulatornim preporukama, uključujući Preporuku Komisije 2006/647/EC od 22. septembra 2006. godine o efikasnosti proizvoda za zaštitu od sunca i tvrdnjama koje se na njih odnose, bez stvaranja utiska da se navedena Preporuka neposredno primenjuje kao obavezujući propis Republike Srbije.

Kupac ne gubi pravo na reklamaciju, ostvarivanje prava zbog nesaobraznosti robe, pravo na odustanak od Ugovora ili drugo zakonsko pravo zbog toga što određenu dokumentaciju nije sačuvao, pod uslovom da zakon za ostvarivanje konkretnog prava ne zahteva drugačije.

Ukoliko Kupac smatra da mu uz proizvod nije dostavljena dokumentacija ili informacija koja je prema važećim propisima morala biti dostavljena, dužan je da o tome obavesti Apothecary drogeriju, koja će bez nepotrebnog odlaganja proveriti navode i, kada je potrebno, obezbediti odgovarajuću dokumentaciju ili informaciju.

Nijedna odredba ovog člana ne može se tumačiti tako da Kupac preuzima rizik ili odgovornost koja prema prinudnim propisima pripada trgovcu, proizvođaču, uvozniku ili drugom subjektu koji je prema zakonu odgovoran za konkretnu robu. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.7 Elektronska komunikacija, potvrde i dokumentacija o porudžbini

Apothecary drogerija koristi elektronsku komunikaciju radi obrade porudžbina, obaveštavanja Kupca o statusu porudžbine, komunikacije u vezi sa isporukom i dostavljanja dokumentacije koja se odnosi na kupovinu. Elektronska komunikacija može obuhvatati potvrdu prijema porudžbine, obaveštenje o prihvatanju ili odbijanju porudžbine, obaveštenje o dostupnosti proizvoda, informacije o pripremi i slanju pošiljke, podatke za praćenje pošiljke, informacije o izvršenoj isporuci, elektronski račun, kao i druge poruke koje su povezane sa konkretnom porudžbinom i Ugovorom.

Apothecary drogerija može Kupcu slati više različitih elektronskih poruka tokom različitih faza realizacije porudžbine. Sadržaj i broj takvih poruka mogu zavisiti od statusa porudžbine, načina plaćanja, načina dostave, dostupnosti proizvoda i drugih okolnosti konkretnog slučaja. Elektronske poruke koje Apothecary drogerija šalje Kupcu mogu biti automatski generisane informacionim sistemom Apothecary drogerije ili drugim sistemom koji Apothecary koristi u okviru svog poslovanja.

Potvrda prijema porudžbine predstavlja potvrdu da je porudžbina elektronski primljena u sistem Apothecary drogerije i ne mora sama po sebi predstavljati prihvatanje porudžbine, potvrdu dostupnosti svih proizvoda niti konačnu potvrdu zaključenja Ugovora.

Prihvatanje porudžbine predstavlja posebnu radnju Apothecary drogerije kojom se potvrđuje da je porudžbina prihvaćena za realizaciju, u skladu sa članom 3.3 ovih Uslova. Ukoliko je porudžbina prihvaćena, Kupac može o tome biti obavešten posebnom elektronskom porukom ili drugom elektronskom komunikacijom, u skladu sa načinom rada informacionog sistema Apothecary drogerije.

U slučaju da Apothecary drogerija odbije porudžbinu, Kupac će o tome biti obavešten elektronskim putem, kada je to moguće, uz navođenje informacija relevantnih za dalji postupak, uključujući postupanje sa eventualno izvršenim plaćanjem.

Elektronska komunikacija koja se odnosi na status porudžbine ne predstavlja izmenu Ugovora niti može sama po sebi ograničiti, isključiti ili umanjiti prava Kupca koja proizlaze iz Ugovora ili važećih propisa.

Ukoliko se informacije sadržane u pojedinačnoj sistemskoj poruci razlikuju od sadržaja zaključenog Ugovora ili drugih obavezujućih podataka o konkretnoj kupovini, primenjuju se odredbe zaključenog Ugovora i prinudne odredbe važećih propisa.

Apothecary drogerija može Kupcu elektronskim putem dostaviti Uslove korišćenja i prodaje, Politiku privatnosti i zaštite podataka o ličnosti, obrazac za odustanak od Ugovora, račun, potvrdu porudžbine, podatke o isporuci i drugu dokumentaciju koja je potrebna ili korisna u vezi sa konkretnom kupovinom. Kada se dokumentacija dostavlja elektronskim putem, Apothecary drogerija će je dostaviti na način koji Kupcu omogućava da je sačuva, ponovo joj pristupi i reprodukuje u neizmenjenom obliku, kada takav način dostavljanja predstavlja trajni nosač podataka u smislu važećih propisa.

Zakonom zahtevane informacije i dokumentacija o zaključenom Ugovoru dostavljaju se Kupcu u pisanom obliku ili na trajnom nosaču podataka u rokovima i na način propisan važećim propisima.

Elektronska komunikacija i dokumentacija mogu biti dostavljene na adresu elektronske pošte koju je Kupac naveo prilikom poručivanja ili na drugi elektronski kontakt koji je Kupac stavio na raspolaganje Apothecary drogeriji u okviru konkretne kupovine.

Kupac je odgovoran za tačnost i ažurnost podataka koje unosi prilikom poručivanja, uključujući adresu elektronske pošte, broj telefona, adresu za dostavu i druge podatke potrebne za realizaciju porudžbine. Ukoliko Kupac unese netačnu ili nepostojeću adresu elektronske pošte, ne može pristupiti svom elektronskom sandučetu, ima popunjeno elektronsko sandučе, blokira prijem poruka ili iz drugog razloga na svojoj strani ne može da primi elektronsku poruku, to ne utiče samo po sebi na punovažnost porudžbine, Ugovora ili drugih radnji koje su zakonito preduzete, niti oslobađa Apothecary drogeriju obaveza koje prema Kupcu postoje po važećim propisima.

Ukoliko Apothecary drogerija dobije informaciju da elektronska poruka nije mogla biti dostavljena Kupcu zbog tehničkog problema ili neispravnosti kontakt podatka, Apothecary može, kada je to moguće i potrebno, pokušati da Kupca kontaktira drugim raspoloživim putem.

Apothecary drogerija ne garantuje da će svaka elektronska poruka biti isporučena bez kašnjenja ili bez tehničkih smetnji, s obzirom na to da na dostavljanje elektronskih poruka mogu uticati sistemi i infrastruktura trećih lica.

Tehnički problem u dostavljanju pojedinačne elektronske poruke ne utiče na prava Kupca koja proizlaze iz Ugovora ili važećih propisa, kada je Apothecary drogerija na drugi način izvršila ili bila dužna da izvrši odgovarajuću obavezu.

Kupac je dužan da, u meri u kojoj je to potrebno za urednu komunikaciju, proverava elektronsko sanduče koje je naveo prilikom poručivanja, uključujući folder neželjene pošte odnosno „spam“, naročito tokom perioda realizacije porudžbine.

Apothecary drogerija neće slanje sistemskih poruka koje su neophodne za realizaciju konkretne kupovine koristiti kao zamenu za prethodnu saglasnost Kupca koja je, prema propisima o elektronskim komunikacijama ili drugim važećim propisima, potrebna za slanje komercijalnih ili marketinških poruka. Poruke koje su nužne za realizaciju konkretne porudžbine, izvršenje Ugovora, obaveštavanje o statusu porudžbine, plaćanju, dostavi, reklamaciji, odustanku ili ostvarivanju drugih prava Kupca razlikuju se od komercijalnih i marketinških poruka koje imaju za cilj promociju proizvoda, usluga ili poslovnog ugleda.

Slanje transakcionih odnosno servisnih poruka u vezi sa konkretnom kupovinom ne predstavlja samo po sebi saglasnost Kupca za prijem budućih promotivnih, marketinških ili drugih komercijalnih poruka. Ukoliko Kupac da saglasnost za prijem promotivnih ili drugih komercijalnih elektronskih poruka, takve poruke će se slati u skladu sa važećim propisima i pravilima koja uređuju elektronske komunikacije i zaštitu podataka o ličnosti. Kupac može povući saglasnost za prijem komercijalnih odnosno promotivnih elektronskih poruka na način predviđen važećim propisima i Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti Apothecary drogerije. Povlačenje saglasnosti za prijem promotivnih poruka ne utiče na slanje servisnih i transakcionih poruka koje su neophodne za realizaciju već zaključene kupovine, izvršenje Ugovora ili ostvarivanje zakonskih prava i obaveza Kupca i Apothecary drogerije.

Elektronska komunikacija koja se odnosi na porudžbinu može sadržati linkove ka važećim Uslovima korišćenja i prodaje, Politici privatnosti i zaštite podataka o ličnosti, stranici za praćenje pošiljke, elektronskom računu ili drugim relevantnim dokumentima i stranicama. Za konkretnu kupovinu primenjuju se Uslovi korišćenja i prodaje koji su bili dostupni Kupcu i koji su činili sastavni deo ugovornog odnosa u trenutku zaključenja Ugovora, uz primenu prinudnih odredaba važećih propisa.

Apothecary drogerija može čuvati elektronske podatke i dokumentaciju nastalu u vezi sa porudžbinom u periodu i na način koji su potrebni radi izvršavanja zakonskih obaveza, zaštite prava i legitimnih interesa, dokazivanja izvršenja Ugovora, računovodstvenih i poreskih obaveza, rešavanja reklamacija i drugih postupaka, u skladu sa važećim propisima i Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti. Čuvanje podataka i dokumentacije o porudžbini ne znači da Apothecary drogerija može podatke čuvati duže ili koristiti u šire svrhe od onih koje su dozvoljene važećim propisima. Elektronski zapisi o porudžbini, komunikaciji, plaćanju, isporuci i drugim radnjama u vezi sa kupovinom mogu se koristiti kao evidencija i dokaz o izvršenim radnjama, u meri u kojoj takvu dokaznu vrednost priznaju važeći propisi.

Apothecary drogerija može koristiti automatizovane sisteme za generisanje i slanje pojedinih elektronskih poruka, pri čemu automatizovana priroda poruke ne utiče na prava Kupca niti oslobađa Apothecary drogeriju zakonskih obaveza.

U slučaju tehničke greške u sistemu Apothecary drogerije koja je dovela do očigledno netačnih podataka o porudžbini, ceni, dostupnosti proizvoda, trošku dostave ili drugom bitnom elementu kupovine, Apothecary drogerija će preduzeti razumne mere radi ispravke greške i obavestiti Kupca, uz poštovanje njegovih prava prema važećim propisima.

Nijedna odredba ovog člana ne može se tumačiti tako da elektronska komunikacija ili tehnički zapis sistema automatski predstavlja dokaz protiv Kupca niti da Apothecary drogeriju oslobađa tereta dokazivanja kada je takav teret prema važećim propisima na Apothecary drogeriji. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.8 Plaćanje i obrada platnih transakcija

Kupac cenu proizvoda i druge troškove koji se odnose na konkretnu porudžbinu plaća na načinima plaćanja koji su dostupni i prikazani na internet sajtu Apothecary drogerije u trenutku poručivanja.

Apothecary drogerija može omogućiti plaćanje porudžbine:
- pouzećem, odnosno plaćanjem prilikom preuzimanja pošiljke; i
- platnim karticama (Visa, Mastercard, Maestro, DinaCard) ili drugim elektronskim odnosno digitalnim načinima plaćanja (Apple Pay, Google Pay) koji su u trenutku poručivanja dostupni na internet sajtu Apothecary drogerije.

Dostupni načini plaćanja, kao i eventualna ograničenja u pogledu pojedinog načina plaćanja, prikazuju se Kupcu u postupku poručivanja pre slanja porudžbine. Apothecary drogerija može, u zavisnosti od konkretne porudžbine, proizvoda, načina dostave, tehničkih mogućnosti platnog sistema ili drugih okolnosti, ograničiti dostupnost pojedinog načina plaćanja, o čemu će Kupac biti obavešten pre slanja porudžbine.

Kupac je pre slanja porudžbine upoznat sa ukupnim iznosom koji je dužan da plati, uključujući cenu proizvoda, trošak dostave i eventualne druge troškove koji su primenljivi na konkretnu porudžbinu. Ukoliko se primenjuje promotivni kod, popust ili druga pogodnost koja utiče na cenu, iznos koji Kupac plaća nakon primene takve pogodnosti prikazuje se u postupku poručivanja pre slanja porudžbine, u skladu sa pravilima konkretne promotivne akcije.

Kupac porudžbinu šalje aktiviranjem funkcije odnosno dugmeta „Porudžbina sa obavezom plaćanja“ ili druge jasno označene funkcije koja na nedvosmislen način ukazuje da slanjem porudžbine nastaje obaveza plaćanja, u skladu sa važećim propisima.

Kod plaćanja pouzećem, nakon što Kupac pošalje porudžbinu sa obavezom plaćanja, Apothecary drogerija obrađuje porudžbinu u skladu sa odredbama ovih Uslova, uključujući proveru dostupnosti proizvoda i donošenje odluke o prihvatanju ili odbijanju porudžbine.

Samo slanje porudžbine ne znači da je Apothecary drogerija prihvatila porudžbinu niti da je potvrđena dostupnost svih proizvoda iz porudžbine, osim ako iz konkretne komunikacije jasno proizlazi drugačije.

Prihvatanje porudžbine vrši se u skladu sa članom 3.3 ovih Uslova, nakon čega počinju da teku rokovi za izvršenje obaveza Apothecary drogerije koji su predviđeni ovim Uslovima.

Kod plaćanja pouzećem, Kupac plaća iznos koji odgovara ukupnoj ceni prihvaćene porudžbine, uključujući primenljive troškove dostave i druge jasno prikazane troškove, prilikom preuzimanja pošiljke od pružaoca usluge dostave. Apothecary drogerija može za realizaciju plaćanja pouzećem koristiti usluge angažovanog pružaoca poštanskih odnosno kurirskih usluga, koji od Kupca naplaćuje iznos pošiljke i prenosi sredstva Apothecary drogeriji u skladu sa ugovornim odnosom između Apothecary drogerije i tog pružaoca usluge.

Apothecary drogerija nije pružalac poštanskih, kurirskih niti platnih usluga i ne obavlja delatnost pružaoca platnih usluga. Usluge dostave i naplate pouzećem mogu se obavljati putem registrovanih i odgovarajuće angažovanih pružalaca takvih usluga.

Kod plaćanja platnom karticom (Visa, Mastercard, Maestro, DinaCard) ili drugim elektronskim odnosno digitalnim načinom plaćanja poput digitalnih novčanika (Apple Pay, Google Pay), Kupac se nakon izbora takvog načina plaćanja može preusmeriti na internet stranicu, aplikaciju ili drugo elektronsko okruženje banke, platne institucije, institucije elektronskog novca ili drugog odgovarajućeg pružaoca platnih usluga koji učestvuje u obradi platne transakcije.

Podaci platne kartice odnosno drugi osetljivi podaci potrebni za izvršenje platne transakcije unose se u sistem pružaoca platnih usluga, odnosno na mestu predviđenom za obradu platne transakcije. Apothecary drogerija ne zahteva od Kupca da podatke platne kartice dostavlja putem elektronske pošte, telefona, obične poruke ili drugog komunikacionog kanala koji nije predviđen za bezbednu obradu platne transakcije. Apothecary drogerija ne čuva pune podatke platne kartice potrebne za izvršenje platne transakcije u svojim sistemima, osim ako bi se takva obrada eventualno vršila u okviru posebno uvedene i zakonom dozvoljene funkcionalnosti, o čemu bi Kupac bio odgovarajuće obavešten. Apothecary drogerija ne određuje niti kontroliše pravila autorizacije platne transakcije, bezbednosne provere, autentifikacije Kupca, odobrenja ili odbijanja platne transakcije koja se izvršava preko pružaoca platnih usluga.

Ako pružalac platnih usluga odobri platnu transakciju, sredstva mogu biti rezervisana odnosno terećena u skladu sa pravilima konkretnog platnog sistema i ugovorom između Kupca i njegovog pružaoca platnih usluga. Rezervacija ili terećenje sredstava na računu Kupca ne znači samo po sebi da je Apothecary drogerija prihvatila porudžbinu, ukoliko je u konkretnom slučaju potrebno potvrditi dostupnost proizvoda i prihvatanje porudžbine u skladu sa članom 3.3 ovih Uslova.

Ukoliko je platna transakcija uspešno autorizovana, a Apothecary drogerija naknadno ne prihvati porudžbinu odnosno ne može da je realizuje iz razloga predviđenih ovim Uslovima ili važećim propisima, Apothecary drogerija će izvršiti povraćaj plaćenog iznosa odnosno preduzeti odgovarajuće mere za povraćaj sredstava, u skladu sa prirodom konkretne transakcije i pravilima angažovanog pružaoca platnih usluga.

Rok u kojem će se sredstva pojaviti na računu Kupca nakon izvršenog povraćaja može zavisiti od banke odnosno drugog pružaoca platnih usluga Kupca i platnog sistema preko kojeg je transakcija izvršena.

Apothecary drogerija ne može garantovati tačan trenutak kada će banka ili drugi pružalac platnih usluga evidentirati povraćaj sredstava na računu Kupca, ali će zahtev odnosno nalog za povraćaj sredstava izvršiti bez nepotrebnog odlaganja kada je za to odgovorna, u skladu sa važećim propisima i okolnostima konkretnog slučaja.

Ukoliko platna transakcija bude odbijena, prekinuta, neuspešna ili ne bude potvrđena od strane pružaoca platnih usluga, porudžbina se ne smatra plaćenom po osnovu takve neuspešne transakcije.

Kupac može, kada je takva mogućnost dostupna, ponoviti postupak plaćanja ili izabrati drugi dostupan način plaćanja. Ako je Kupac izvršio plaćanje, a sistem Apothecary drogerije nije odmah evidentirao uspešnost transakcije, Kupac ne treba ponavljati plaćanje bez prethodne provere statusa transakcije, kada bi ponovljeno plaćanje moglo dovesti do dvostrukog terećenja.

U slučaju sumnje da je izvršeno dvostruko terećenje, Kupac može kontaktirati Apothecary drogeriju radi provere statusa porudžbine i plaćanja, pri čemu Apothecary drogerija može zatražiti podatke koji su razumno potrebni za identifikaciju transakcije, ali ne i pune podatke platne kartice koji nisu potrebni za tu svrhu. Apothecary drogerija može koristiti usluge banke, platne institucije, institucije elektronskog novca, kartičnog procesora ili drugog odgovarajućeg pružaoca platnih usluga radi obrade elektronskih platnih transakcija. Obrada platne transakcije od strane trećeg lica ne menja činjenicu da je Apothecary drogerija trgovac u odnosu sa Kupcem i da prema Kupcu odgovara za svoje obaveze koje proizlaze iz Ugovora o prodaji i važećih propisa.

Pravila i uslovi korišćenja platne kartice, digitalnog novčanika ili drugog platnog instrumenta uređuju se i ugovorom između Kupca i njegovog pružaoca platnih usluga. Apothecary drogerija nije ugovorna strana u tom odnosu i ne odgovara za obaveze banke, platne institucije, institucije elektronskog novca ili drugog pružaoca platnih usluga koje proizlaze iz njihovog međusobnog odnosa sa Kupcem.

Ukoliko pružalac platnih usluga odbije platnu transakciju iz razloga koji nisu na strani Apothecary drogerije, Apothecary drogerija neće smatrati porudžbinu plaćenom dok ne bude potvrđeno uspešno izvršenje plaćanja. Apothecary drogerija može, u meri u kojoj je to potrebno za realizaciju porudžbine, proveravati status platne transakcije kod angažovanog pružaoca platnih usluga. Apothecary drogerija neće od Kupca zahtevati da dostavi PIN, CVV/CVC broj, jednokratnu lozinku, sigurnosni kod ili druge personalizovane sigurnosne elemente platnog instrumenta putem elektronske pošte, telefona ili drugog kanala komunikacije Apothecary drogerije. Ukoliko Kupac primi poruku kojom se od njega zahteva da Apothecary drogeriji dostavi podatke platne kartice, pristupne podatke elektronskom bankarstvu, PIN, sigurnosne kodove ili druge poverljive podatke radi „potvrde“, „otključavanja“ ili „povraćaja“ plaćanja, Kupac takve podatke ne treba da dostavlja putem tog kanala, već treba da kontaktira Apothecary drogeriju putem zvaničnih kontakt podataka objavljenih na internet sajtu.

Apothecary drogerija može iz bezbednosnih razloga privremeno obustaviti obradu porudžbine ili zatražiti dodatnu proveru kada postoje razumni pokazatelji zloupotrebe, prevare, neovlašćenog korišćenja platnog instrumenta ili drugog bezbednosnog rizika. U takvom slučaju Apothecary drogerija će postupati u skladu sa važećim propisima, uzimajući u obzir prava Kupca i potrebu zaštite platne transakcije, sistema Apothecary drogerije i drugih lica.

Apothecary drogerija može odbiti porudžbinu ako postoji osnovana sumnja da je porudžbina izvršena korišćenjem neovlašćenog platnog instrumenta, lažnih podataka ili na drugi protivpravan način, uz postupanje u skladu sa važećim propisima.

U slučaju prestanka realizacije porudžbine iz razloga koji ne predstavljaju krivicu Kupca, a za koju su sredstva već naplaćena ili rezervisana, Apothecary drogerija će postupiti u skladu sa pravilima o povraćaju sredstava i važećim propisima.

Svi iznosi koje Kupac plaća Apothecary drogeriji prikazani su u dinarima, sa uračunatim PDV-om, kada je PDV primenljiv, osim ako je na internet sajtu izričito drugačije navedeno u skladu sa važećim propisima. Troškovi dostave, kao i eventualne dodatne usluge, uključujući Ekspresnu i Prioritetnu dostavu ili posebno pakovanje proizvoda kao poklona, prikazuju se Kupcu pre slanja porudžbine i ulaze u ukupan iznos koji Kupac plaća kada ih je Kupac izabrao. Kupac neće biti obavezan da plati dodatnu uslugu ili trošak koji mu pre zaključenja Ugovora nije bio jasno prikazan i za koji nije dao odgovarajuću saglasnost, osim ako drugačije proizlazi iz prinudnih odredaba važećih propisa.

Ukoliko je određeni način plaćanja povezan sa dodatnim troškom, takav trošak mora biti jasno prikazan Kupcu pre nego što se obaveže na plaćanje, u skladu sa važećim propisima.

Naknade koje Apothecary drogerija plaća banci, platnom procesoru, kartičnom sistemu, pružaocu platnih usluga ili drugom trećem licu ne predstavljaju automatski trošak koji se može preneti na Kupca. Kupcu se mogu naplatiti samo troškovi koji su dozvoljeni važećim propisima i koji su mu na odgovarajući način prikazani pre zaključenja Ugovora.

U slučaju da Kupac izvrši plaćanje platnom karticom ili drugim elektronskim načinom plaćanja, elektronski zapis o uspešnoj platnoj transakciji može predstavljati dokaz o izvršenom plaćanju, u meri u kojoj takvu dokaznu vrednost priznaju važeći propisi.

Račun, potvrda plaćanja i druga dokumentacija o izvršenoj transakciji mogu biti dostavljeni Kupcu elektronskim putem, u skladu sa važećim propisima i načinom izdavanja računa Apothecary drogerije.

Apothecary drogerija može čuvati podatke o izvršenim platnim transakcijama u meri i za period koji su potrebni radi izvršavanja zakonskih obaveza, računovodstvenog i poreskog evidentiranja, dokazivanja izvršenja Ugovora, rešavanja reklamacija, zaštite prava i legitimnih interesa i drugih dozvoljenih svrha, u skladu sa važećim propisima i Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti. Podaci o platnim transakcijama obrađuju se samo u meri koja je potrebna za konkretnu svrhu i u skladu sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti i drugim relevantnim propisima.

Odredbe ovog člana ne utiču na prava Kupca koja proizlaze iz Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o platnim uslugama, Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica, kao ni drugih važećih propisa. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.9 Pravo Kupca na odustanak od Ugovora

Kupac koji je potrošač ima pravo da, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, odustane od Ugovora zaključenog na daljinu, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim troškova koji prema Zakonu mogu pasti na teret Kupca. Pravo na odustanak predstavlja zakonsko pravo Kupca i ne zavisi od postojanja nedostatka, nesaobraznosti ili drugog problema sa proizvodom. Kupac može ostvariti pravo na odustanak u roku od četrnaest (14) dana od dana kada roba dospe u državinu Kupca ili trećeg lica koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik.

Kada Kupac jednom porudžbinom naruči više vrsta robe koje se isporučuju zasebno, rok od četrnaest (14) dana počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu Kupca ili trećeg lica koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki ili delova, rok od četrnaest (14) dana počinje da teče od dana kada poslednja pošiljka ili deo dospe u državinu Kupca ili trećeg lica koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik.

Kupac ostvaruje pravo na odustanak davanjem izjave o odustanku Apothecary drogeriji.

Izjava o odustanku može biti data korišćenjem propisanog obrasca za odustanak od Ugovora ili na drugi nedvosmislen način kojim Kupac jasno izražava svoju odluku da odustaje od Ugovora. **Izjava o odustanku** smatra se blagovremenom ako je poslata Apothecary drogeriji pre isteka zakonskog roka od četrnaest (14) dana. **Izjava o odustanku** proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Apothecary drogeriji. Kupac može izjavu o odustanku dostaviti elektronskim putem na kontakt adresu Apothecary drogerije namenjenu za prijem takvih zahteva, putem elektronskog obrasca ukoliko je takva funkcionalnost dostupna, poštom ili na drugi način kojim se omogućava nedvosmisleno utvrđivanje odluke Kupca da odustaje od Ugovora.

Apothecary drogerija neće zahtevati od Kupca da obrazloži razloge zbog kojih odustaje od Ugovora niti može uslovljavati ostvarivanje prava na odustanak navođenjem razloga.

Ukoliko Apothecary drogerija omogući Kupcu da elektronski popuni i pošalje **obrazac za odustanak**, Apothecary drogerija će bez odlaganja obavestiti Kupca o prijemu takvog obrasca u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka. Nakon izjavljivanja odustanka, smatra se da Ugovor nije ni zaključen i nastaju zakonske obaveze Kupca i Apothecary drogerije u vezi sa vraćanjem robe i povraćajem primljenih sredstava. Kupac je dužan da robu vrati Apothecary drogeriji ili licu koje je Apothecary drogerija ovlastila za prijem vraćene robe, bez odlaganja, a najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana kada je poslao izjavu o odustanku. Smatra se da je Kupac blagovremeno vratio robu ako je robu poslao pre isteka roka od četrnaest (14) dana. Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se Apothecary drogerija saglasi da ih snosi ili ako Kupac prethodno nije bio obavešten da je dužan da ih plati, u skladu sa Zakonom.

Ukoliko se roba zbog svoje prirode ne može vratiti poštom ili na uobičajen način, Kupac snosi troškove vraćanja samo ako je o toj obavezi bio prethodno obavešten u skladu sa Zakonom. Apothecary drogerija će, bez odlaganja, a najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana kada primi izjavu o odustanku, vratiti Kupcu sve što je Kupac platio na osnovu Ugovora, uključujući cenu robe i troškove isporuke, u skladu sa Zakonom.

Izuzetno, Apothecary drogerija nije dužna da vrati dodatne troškove isporuke koji su posledica izričitog zahteva Kupca za izborom vrste isporuke koja odstupa od najjeftinije uobičajene isporuke koju je Apothecary drogerija ponudila. Kod Apothecary drogerije to može uključivati dodatni trošak Ekspresne ili Prioritetne dostave, kada je Kupac izričito izabrao takvu uslugu umesto najjeftinije uobičajene dostave.

Apothecary drogerija izvršava povraćaj sredstava koristeći isto sredstvo plaćanja koje je Kupac koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se Kupac izričito saglasi sa drugim načinom povraćaja i pod uslovom da takav način ne proizvodi dodatne troškove za Kupca. Apothecary drogerija može odložiti povraćaj sredstava do prijema vraćene robe ili do trenutka kada Kupac pruži dokaz da je robu poslao nazad, u zavisnosti od toga koji trenutak nastupi ranije, u skladu sa Zakonom.

Kupac je odgovoran za umanjenu vrednost robe koja je nastala kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno koji prevazilazi ono što je potrebno da bi se utvrdili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Kupac ne odgovara za umanjenu vrednost robe koja je posledica rukovanja robom koje je bilo potrebno radi utvrđivanja njene prirode, karakteristika i funkcionalnosti.

Činjenica da je Kupac pregledao proizvod ili ambalažu u meri koja je razumno potrebna za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcionalnosti proizvoda ne predstavlja sama po sebi razlog za uskraćivanje prava na odustanak. Kupac, međutim, treba da postupa sa robom pažljivo i da izbegava korišćenje, trošenje ili menjanje proizvoda izvan onoga što je neophodno za utvrđivanje njegove prirode, karakteristika i funkcionalnosti.

Originalna ambalaža, kutija, deklaracija, zaštitna folija, zaštitni elementi i druga prateća dokumentacija mogu biti korisni za bezbedno vraćanje proizvoda, ali Apothecary drogerija neće uslovljavati ostvarivanje prava na odustanak vraćanjem originalne ambalaže kao takve, osim kada je to nužno zbog prirode konkretnog proizvoda ili drugog zakonski dozvoljenog razloga.

Kupac nema pravo na odustanak od Ugovora u slučajevima izričito propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

To naročito može obuhvatiti, kada su ispunjeni zakonski uslovi:
- isporuku robe proizvedene prema posebnim zahtevima Kupca ili jasno personalizovane;
- isporuku robe koja zbog svoje prirode može brzo da se pokvari ili kojoj brzo ističe rok trajanja;
- isporuku zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
- isporuku robe koja se nakon isporuke, zbog svoje prirode, neodvojivo pomešala sa drugom robom; i
- druge slučajeve u kojima je pravo na odustanak isključeno posebnim odredbama Zakona.

Postojanje izuzetka od prava na odustanak procenjuje se u odnosu na konkretnu vrstu proizvoda, način njegovog pakovanja, stanje proizvoda nakon isporuke i okolnosti konkretnog slučaja, a ne samo na osnovu kategorije kojoj proizvod pripada.

Sama činjenica da se proizvod prodaje u Apothecary drogeriji kao kozmetički proizvod, parfem, proizvod za ličnu negu, dodatak ishrani ili druga kategorija proizvoda ne znači automatski da je pravo na odustanak isključeno. Ukoliko je za konkretan proizvod pravo na odustanak isključeno Zakonom, Apothecary drogerija će Kupca o postojanju takvog ograničenja obavestiti pre zaključenja Ugovora.

Ako Kupac otvori zapečaćenu robu koja pripada kategoriji proizvoda za koju je pravo na odustanak zakonom isključeno zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga, Kupac gubi pravo na odustanak samo u meri u kojoj su za to ispunjeni zakonski uslovi. Oštećenje ili uklanjanje spoljne ambalaže koje samo po sebi ne predstavlja otvaranje zaštitnog pečata ili narušavanje higijenske odnosno zdravstvene bezbednosti proizvoda ne može automatski biti osnov za uskraćivanje prava na odustanak. Ukoliko Kupac nije prethodno obavešten o postojanju zakonskog izuzetka od prava na odustanak na način propisan Zakonom, Apothecary drogerija ne može se pozivati na takav izuzetak na način kojim bi Kupcu uskratila pravo koje mu pripada po Zakonu.

Pravo na odustanak ne utiče na prava Kupca koja proizlaze iz nesaobraznosti robe. Ukoliko je proizvod nesaobrazan Ugovoru, Kupac može ostvarivati svoja prava po osnovu nesaobraznosti u skladu sa članom 4.4 ovih Uslova i Zakonom o zaštiti potrošača, nezavisno od prava na odustanak od Ugovora. Kupac nije dužan da koristi pravo na odustanak ako želi da ostvari pravo koje mu pripada po osnovu nesaobraznosti robe.

Ukoliko Kupac odustane od Ugovora, a prethodno je izvršio plaćanje platnom karticom ili drugim elektronskim načinom plaćanja, povraćaj sredstava izvršava se u skladu sa odredbama ovog člana, pravilima angažovanog pružaoca platnih usluga i važećim propisima. Vreme potrebno da povraćaj sredstava bude evidentiran na računu Kupca može zavisiti od banke ili drugog pružaoca platnih usluga Kupca i ne zavisi isključivo od Apothecary drogerije.

Ukoliko je Kupac platio porudžbinu pouzećem, Apothecary drogerija će, nakon ostvarivanja prava na odustanak i prijema potrebnih podataka za povraćaj sredstava, izvršiti povraćaj u skladu sa Zakonom i pravilima koja uređuju odgovarajući način isplate.

Apothecary drogerija može od Kupca zatražiti podatke koji su nužno potrebni za izvršenje povraćaja sredstava, ali neće zahtevati podatke platne kartice, PIN, sigurnosne kodove ili druge poverljive podatke koji nisu potrebni za tu svrhu.

Apothecary drogerija ne naplaćuje Kupcu naknadu za ostvarivanje prava na odustanak, osim troškova koje je Kupac prema Zakonu izričito dužan da snosi.

Apothecary drogerija može Kupcu staviti na raspolaganje obrazac za odustanak od Ugovora i druge informacije potrebne za jednostavno ostvarivanje ovog prava. Korišćenje obrasca Apothecary drogerije nije obavezno ako Kupac svoje pravo na odustanak želi da ostvari na drugi zakonom dozvoljen i nedvosmislen način. Ukoliko Kupac pošalje izjavu o odustanku putem elektronske pošte, preporučuje se da sačuva poslatu poruku i eventualnu potvrdu o njenom slanju ili prijemu kao dokaz o blagovremenom ostvarivanju prava.

Teret dokazivanja da je blagovremeno izjavio odustanak od Ugovora je na Kupcu, u skladu sa Zakonom.

Apothecary drogerija će nakon prijema izjave o odustanku bez nepotrebnog odlaganja evidentirati zahtev i postupati u skladu sa zakonskim rokovima i obavezama.

Odredbe ovog člana primenjuju se bez uticaja na druga prava Kupca koja proizlaze iz Zakona o zaštiti potrošača i drugih važećih propisa. Nijedna odredba ovog člana ne može se tumačiti tako da isključuje, ograničava ili uslovljava pravo Kupca na odustanak na način koji je suprotan prinudnim odredbama važećih propisa. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

3.10 Reklamacija i način ostvarivanja prava Kupca

Kupac koji je potrošač može izjaviti reklamaciju Apothecary drogeriji radi ostvarivanja svojih prava u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, ovim Uslovima i drugim važećim propisima, uključujući prava po osnovu nesaobraznosti robe, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka u vezi sa ispunjenjem Ugovora. Reklamacija se podnosi Apothecary drogeriji kao trgovcu, bez obzira na to da li je okolnost zbog koje Kupac podnosi reklamaciju nastala u vezi sa proizvodom, njegovom ambalažom, transportom, isporukom, obračunom cene ili drugim elementom izvršenja Ugovora.

Kupac može izjaviti reklamaciju usmeno, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem ili na drugi način dozvoljen važećim propisima i predviđen od strane Apothecary drogerije za prijem reklamacija.

Za kupovine izvršene putem internet sajta Apothecary drogerije, reklamacija se može podneti elektronskim putem na kontakt adresu Apothecary drogerije namenjenu za prijem reklamacija ili putem druge elektronske funkcionalnosti koju Apothecary drogerija odredi za tu namenu.

Apothecary drogerija će na internet stranici apothecary.rs vidno istaći obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, uključujući kontakt podatke i način elektronskog odnosno drugog dozvoljenog podnošenja reklamacije, kao i druge informacije koje su prema važećim propisima potrebne radi omogućavanja jednostavnog ostvarivanja prava Kupca.

Apothecary drogerija će obezbediti prijem reklamacija tokom radnog vremena na način i na mestu koji su Kupcu unapred jasno saopšteni i dostupni, u skladu sa važećim propisima i poslovnim modelom prodaje na daljinu. Kupac prilikom podnošenja reklamacije treba da navede podatke koji omogućavaju identifikaciju kupovine i reklamiranog proizvoda, kao i opis problema odnosno razloga zbog kojeg podnosi reklamaciju i svoj zahtev u vezi sa načinom rešavanja reklamacije. Kupac je dužan da uz reklamaciju dostavi račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini, kao što su kopija računa, potvrda porudžbine, slip ili drugi odgovarajući dokaz, u skladu sa Zakonom. Nedostatak originalnog računa sam po sebi ne predstavlja razlog za odbijanje reklamacije ukoliko Kupac na drugi odgovarajući način može dokazati da je proizvod kupljen od Apothecary drogerije. Apothecary drogerija neće uslovljavati prijem, razmatranje ili rešavanje reklamacije dostavljanjem originalne ambalaže proizvoda. Nemogućnost Kupca da dostavi ambalažu proizvoda ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Ukoliko je za utvrđivanje činjenica relevantnih za reklamaciju potrebno dostaviti fotografije proizvoda, ambalaže, deklaracije, transportne nalepnice ili druge informacije, Apothecary drogerija može zatražiti od Kupca da takve podatke dostavi, kada je to razumno potrebno za obradu reklamacije. Zahtev za dostavljanje fotografija, dokumentacije ili drugih podataka ima za cilj utvrđivanje činjenica i obradu reklamacije i ne predstavlja dodatni uslov za ostvarivanje zakonskih prava Kupca koji nije predviđen važećim propisima.

Apothecary drogerija je dužna da primi reklamaciju koju Kupac izjavi u skladu sa Zakonom. Apothecary drogerija neće naplaćivati utvrđivanje nesaobraznosti robe.

Nakon prijema reklamacije, Apothecary drogerija će Kupcu bez odlaganja potvrditi prijem reklamacije, odnosno elektronskim putem potvrditi prijem ili saopštiti broj pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija, u skladu sa Zakonom.

Apothecary drogerija vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije, u skladu sa važećim propisima. Evidencija reklamacija sadrži podatke koji su propisani važećim propisima, uključujući podatke o Kupcu, datumu prijema reklamacije, robi, opisu problema, zahtevu Kupca, odluci Apothecary drogerije, datumu dostavljanja odgovora, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i druge propisane podatke.

Apothecary drogerija obrađuje podatke o ličnosti Kupca koji nastanu u postupku reklamacije u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti i Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti Apothecary drogerije.

Apothecary drogerija je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Apothecary drogerije na reklamaciju sadrži odluku da li se reklamacija prihvata, obrazloženje ukoliko se reklamacija ne prihvata, izjašnjenje o zahtevu Kupca u pogledu načina rešavanja reklamacije i konkretan predlog u kom roku i na koji način će reklamacija biti rešena ukoliko se prihvata.

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od petnaest (15) dana od dana podnošenja reklamacije, odnosno trideset (30) dana za tehničku robu, kada je takav rok primenljiv na konkretnu robu. Apothecary drogerija dužna je da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije ukoliko je dobila prethodnu saglasnost Kupca, kada je takva saglasnost potrebna prema Zakonu.

Kupac je dužan da se na odgovor Apothecary drogerije u vezi sa predlogom za rešavanje reklamacije izjasni najkasnije u roku od tri (3) dana od dana prijema odgovora Apothecary drogerije.

Apothecary drogerija će u odgovoru na reklamaciju izričito obavestiti Kupca o obavezi izjašnjenja u roku od tri (3) dana, posledicama propuštanja tog roka i činjenici da rok za rešavanje reklamacije zastaje od trenutka kada Kupac primi odgovor Apothecary drogerije i nastavlja da teče kada Apothecary drogerija primi izjašnjenje Kupca. Ukoliko se Kupac u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Apothecary drogerije, u skladu sa Zakonom.

Ukoliko Apothecary drogerija iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u propisanom roku, dužna je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Kupca, navede rok u kojem će reklamacija biti rešena i zatraži prethodnu saglasnost Kupca, kada su za to ispunjeni zakonski uslovi.

Produženje roka za rešavanje reklamacije može se izvršiti samo jednom i uz prethodnu saglasnost Kupca, kada su za to ispunjeni zakonski uslovi.

Ukoliko Kupac ne da saglasnost za predloženi način ili produženi rok rešavanja, Apothecary drogerija postupa u skladu sa pravima Kupca i obavezama trgovca koje proizlaze iz važećih propisa. Ukoliko Kupac ne postupi u roku za izjašnjenje koji je propisan Zakonom, primenjuju se zakonske posledice takvog propuštanja. Apothecary drogerija neće smatrati da je Kupac prihvatio predlog rešavanja reklamacije samo na osnovu ćutanja, osim kada takva posledica izričito proizlazi iz važećih propisa.

Ukoliko Apothecary drogerija prihvati reklamaciju, postupiće u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, uz poštovanje prava Kupca utvrđenih Zakonom o zaštiti potrošača i članom 4.4 ovih Uslova. Materijalna prava Kupca koja proizlaze iz nesaobraznosti robe uređena su članom 4.4 ovih Uslova i važećim propisima i nisu ograničena proceduralnim odredbama ovog člana. Ako isporučena roba nije saobrazna Ugovoru, Kupac ima prava koja su propisana Zakonom o zaštiti potrošača, uključujući pravo da zahteva opravku ili zamenu, odnosno odgovarajuće umanjenje cene ili raskid Ugovora, u zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i uslova propisanih Zakonom. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od trideset (30) dana od dana isporuke robe, Kupac ima pravo da bira između zamene robe, odgovarajućeg umanjenja cene ili raskida Ugovora, u skladu sa Zakonom.

Ukoliko se reklamacija odnosi na nesaobraznost robe nakon isteka perioda iz prethodnog stava, primenjuju se pravila o redosledu i uslovima ostvarivanja prava Kupca utvrđena Zakonom o zaštiti potrošača i članom 4.4 ovih Uslova. Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve (2) godine od dana isporuke Kupcu, u skladu sa Zakonom. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od jedne (1) godine od dana isporuke robe, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom konkretne nesaobraznosti, a teret dokazivanja snosi Apothecary drogerija u skladu sa Zakonom. Kupac je dužan da obavesti Apothecary drogeriju o nesaobraznosti robe u roku od dva (2) meseca od trenutka saznanja za nesaobraznost, a najkasnije u roku od dve (2) godine od dana isporuke robe, u skladu sa Zakonom.

Podnošenje reklamacije ne utiče na pravo Kupca da, kada su za to ispunjeni zakonski uslovi, ostvari druga prava koja mu pripadaju na osnovu Zakona, uključujući pravo na odustanak od Ugovora kada se ono može ostvariti. Ako Kupac podnese zahtev koji se po svojoj prirodi odnosi na odustanak od Ugovora, Apothecary drogerija će takav zahtev razmatrati u skladu sa pravilima o odustanku iz člana 3.9 ovih Uslova, a ne kao reklamaciju zbog nesaobraznosti, osim ako sadržaj zahteva ukazuje da Kupac istovremeno ostvaruje i prava po osnovu nesaobraznosti.

Ukoliko se reklamacija odnosi na oštećenje proizvoda ili pošiljke nastalo tokom transporta, Kupac reklamaciju podnosi Apothecary drogeriji, a Apothecary drogerija će, kada je potrebno, samostalno ili uz saradnju Kupca preduzeti odgovarajuće radnje prema pružaocu usluge dostave. Kupac nije dužan da svoje pravo po osnovu nesaobraznosti ostvaruje neposredno prema kurirskoj ili poštanskoj službi umesto prema Apothecary drogeriji. Postupak koji Apothecary drogerija eventualno vodi prema pružaocu usluge dostave ne utiče na prava Kupca prema Apothecary drogeriji.

Ukoliko se reklamacija odnosi na pogrešno obračunatu cenu, pogrešno isporučenu robu, nedostajuću količinu proizvoda, neisporuku dela porudžbine ili drugi nedostatak u realizaciji Ugovora, Apothecary drogerija će proveriti navode Kupca i postupiti u skladu sa Zakonom i ovim Uslovima. Kupac je dužan da u reklamaciji navede zahtev u vezi sa načinom rešavanja reklamacije, kada je to potrebno prema Zakonu, ali Apothecary drogerija ne može prihvatiti zahtev koji je suprotan prinudnim odredbama važećih propisa. Apothecary drogerija može, radi utvrđivanja činjenica, zahtevati da Kupac omogući pregled proizvoda ili da proizvod bude dostavljen na mesto koje Apothecary drogerija odredi za potrebe pregleda, kada je to razumno potrebno za rešavanje reklamacije. Ako je potrebno preuzimanje proizvoda radi pregleda ili rešavanja reklamacije, Apothecary drogerija će Kupcu dati odgovarajuće instrukcije o načinu preuzimanja odnosno vraćanja proizvoda. Kada je prema Zakonu trošak vraćanja odnosno preuzimanja robe na teret Apothecary drogerije, Apothecary drogerija će obezbediti odgovarajući način preuzimanja odnosno snositi neophodne troškove. Zahtev Apothecary drogerije za pregled proizvoda ne može se tumačiti kao odricanje Kupca od zakonskih prava niti kao uslov koji nije dozvoljen važećim propisima.

Ukoliko je reklamacija prihvaćena, Apothecary drogerija će reklamaciju rešiti u skladu sa zahtevom Kupca kada je takav zahtev u skladu sa Zakonom, ili na drugi zakonom dozvoljen način kada za to postoje zakonski uslovi. Apothecary drogerija neće jednostrano zameniti način rešavanja reklamacije izabran od strane Kupca kada Zakon daje Kupcu pravo izbora, osim u slučajevima kada Zakon izričito dozvoljava drugačije postupanje.

Ukoliko Kupac ostvaruje pravo na raskid Ugovora zbog nesaobraznosti robe i raskida Ugovor u celini ili u odnosu na nesaobraznu robu, Kupac vraća robu o trošku Apothecary drogerije, a Apothecary drogerija vraća prodajnu cenu u roku od tri (3) dana od dana kada primi robu ili kada od Kupca primi dokaz da je robu poslao Apothecary drogeriji, u skladu sa Zakonom. Apothecary drogerija neće naplaćivati Kupcu troškove koji su neophodni da bi se nesaobraznost otklonila, uključujući troškove rada, materijala, isporuke zamenjene robe i preuzimanja zamenjene robe, kada su takvi troškovi prema Zakonu na teret trgovca.

Ukoliko Apothecary drogerija odbije reklamaciju, dužna je da Kupcu dostavi obrazloženi odgovor i obavesti ga o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima odnosno načinu za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u skladu sa Zakonom. Odbijanje reklamacije ne sprečava Kupca da koristi druga sredstva pravne zaštite koja su mu dostupna prema važećim propisima.

Apothecary drogerija će u postupku reklamacije postupati savesno, profesionalno, u razumnom roku i u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, ovim Uslovima i drugim relevantnim propisima. Podnošenje reklamacije, njeno razmatranje ili rešavanje ne može biti uslovljeno odricanjem Kupca od drugih zakonskih prava niti prihvatanjem odredbe kojom se ta prava ograničavaju ili isključuju. Troškove koji nastanu u vezi sa rešavanjem osnovane reklamacije i ostvarivanjem prava Kupca snosi Apothecary drogerija u skladu sa Zakonom i prirodom konkretnog zahteva.

Ukoliko se utvrdi da reklamacija nije osnovana, Apothecary drogerija može Kupcu obrazložiti razloge zbog kojih zahtev nije prihvaćen, bez naplate troška utvrđivanja nesaobraznosti. Apothecary drogerija može od Kupca zatražiti informacije i dokumentaciju koji su razumno potrebni za utvrđivanje činjenica, ali takav zahtev ne može biti usmeren na prebacivanje zakonskog tereta dokazivanja na Kupca niti na uskraćivanje prava Kupcu koja mu pripadaju po Zakonu.

U slučaju da je za rešavanje reklamacije potrebno angažovanje proizvođača, uvoznika, distributera, pružaoca usluge dostave ili drugog trećeg lica, Apothecary drogerija može sa tim licem komunicirati i pribaviti informacije potrebne za rešavanje reklamacije, ali takvo angažovanje ne oslobađa Apothecary drogeriju obaveza koje prema Kupcu ima kao trgovac.

Apothecary drogerija može, kada je to potrebno radi rešavanja reklamacije, obrađivati podatke Kupca i podatke o kupovini u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

Svi podaci i dokumentacija prikupljeni u postupku reklamacije čuvaju se i koriste u meri i tokom perioda koji su potrebni radi ispunjavanja zakonskih obaveza, zaštite prava i legitimnih interesa, dokazivanja izvršenja Ugovora i rešavanja eventualnih sporova, u skladu sa važećim propisima.

Apothecary drogerija može komunikaciju sa Kupcem u vezi sa reklamacijom voditi elektronskim putem, uključujući putem elektronske pošte ili drugih elektronskih kanala koje je Kupac stavio na raspolaganje, kada je takav način komunikacije dozvoljen važećim propisima. Odgovori, potvrde, odluke i druga dokumentacija u vezi sa reklamacijom mogu biti dostavljeni Kupcu elektronskim putem kada takav način dostavljanja ispunjava zahteve važećih propisa. Ukoliko Kupac promeni kontakt podatke nakon podnošenja reklamacije, dužan je da o tome obavesti Apothecary drogeriju kako bi komunikacija u vezi sa reklamacijom mogla nesmetano da se nastavi.

Apothecary drogerija može, radi unapređenja kvaliteta poslovanja i korisničkog iskustva, analizirati podatke o reklamacijama u meri u kojoj je to dozvoljeno važećim propisima, uključujući identifikovanje ponavljajućih problema sa određenim proizvodima, ambalažom, isporukom ili drugim elementima poslovanja. Takva analiza može biti korišćena radi unapređenja proizvoda, informacija na sajtu, procesa dostave, korisničke podrške i drugih poslovnih procesa Apothecary drogerije, uz poštovanje propisa o zaštiti podataka o ličnosti.

U slučaju postojanja osnovane sumnje da određeni proizvod može predstavljati rizik za bezbednost Kupaca, Apothecary drogerija može preduzeti dodatne mere u skladu sa posebnim propisima kojima se uređuje bezbednost proizvoda, uključujući privremenu obustavu prodaje, proveru proizvoda, povlačenje proizvoda iz prodaje ili druge odgovarajuće mere.

Nijedna odredba ovog člana ne ograničava pravo Apothecary drogerije da, kada za to postoje zakonski uslovi, preduzme mere radi zaštite zdravlja, bezbednosti i imovine Kupaca ili drugih lica. U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovog člana i prinudnih odredaba važećih propisa, primenjuju se prinudne odredbe važećih propisa.

4. REKLAMACIJE NA PROIZVODE I ODUSTAJANJE OD UGOVORA NA DALJINU

4.1 Postupak reklamacije

Kupac ima pravo da izjavi reklamaciju Apothecary drogeriji radi ostvarivanja svojih prava po osnovu nesaobraznosti robe, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka u vezi sa kupljenom robom, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i ovim Uslovima korišćenja i prodaje. Apothecary drogerija je dužna da primi svaku reklamaciju koju Kupac izjavi na način propisan Zakonom o zaštiti potrošača. Apothecary drogerija ne može odbiti prijem reklamacije zbog toga što Kupac nije koristio Reklamacioni list, niti prijem reklamacije može usloviti popunjavanjem, potpisivanjem ili dostavljanjem Reklamacionog lista.

Kupac može izjaviti reklamaciju:
- elektronskim putem na e-mail adresu Apothecary drogerije: info@apothecary.rs;
- telefonom na broj +381695555579, tokom radnog vremena određenog za prijem reklamacija;
- pisanim putem;
- na trajnom nosaču podataka; ili
- na drugi način dozvoljen Zakonom o zaštiti potrošača.

Prilikom izjavljivanja reklamacije Kupac je dužan da dostavi račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini, kao što su kopija računa, slip, broj porudžbine ili drugi odgovarajući dokaz kojim se može utvrditi da je roba kupljena u Apothecary drogeriji.

Apothecary drogerija može od Kupca zatražiti dodatne informacije koje su razumno potrebne za utvrđivanje činjenica relevantnih za konkretnu reklamaciju, uključujući podatke o proizvodu, broju porudžbine, LOT odnosno serijskom broju proizvoda, datumu kupovine, opisu uočene nesaobraznosti i okolnostima u kojima je nesaobraznost uočena.

Reklamacioni list Apothecary drogerije predstavlja pomoćni obrazac namenjen lakšem prikupljanju i evidentiranju podataka potrebnih za postupanje po reklamaciji. Njegovo korišćenje je opciono za Kupca i ne predstavlja uslov za izjavljivanje, prijem ili rešavanje reklamacije. Apothecary drogerija može Kupcu ponuditi mogućnost da popuni Reklamacioni list radi efikasnijeg postupanja po reklamaciji, ali odbijanje Kupca da koristi takav obrazac ne može predstavljati osnov za odbijanje prijema ili rešavanja reklamacije.

Apothecary drogerija je dužna da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve (2) godine od dana podnošenja reklamacije. Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu reklamacije i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratak opis nesaobraznosti i zahtev Kupca, datum izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluku o odgovoru Kupcu, datum dostavljanja te odluke, ugovoreni primereni rok za rešavanje reklamacije na koji se Kupac saglasio, način i datum rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Prilikom obrade podataka o ličnosti Kupca, Apothecary drogerija postupa u skladu sa važećim propisima Republike Srbije kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Apothecary drogerija će Kupcu bez odlaganja izdati pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija. Broj reklamacije može odgovarati broju porudžbine ili drugom internom evidencionom broju Apothecary drogerije, pod uslovom da se na osnovu takvog broja može jednoznačno identifikovati reklamacija i pratiti njeno rešavanje.

Apothecary drogerija je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam (8) dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Kupcu na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor Apothecary drogerije na reklamaciju mora da sadrži:
- odluku da li se reklamacija prihvata ili odbija;
- obrazloženje odluke ukoliko se reklamacija odbija;
- izjašnjenje o zahtevu Kupca u pogledu načina rešavanja reklamacije; i
- konkretan predlog u kom roku i na koji način će reklamacija biti rešena ukoliko se reklamacija prihvata.

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od petnaest (15) dana od dana podnošenja reklamacije, odnosno trideset (30) dana za tehničku robu. Apothecary drogerija je dužna da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije ukoliko je za takav način rešavanja prethodno dobila saglasnost Kupca. Rok za rešavanje reklamacije zastaje kada Kupac primi odgovor Apothecary drogerije i nastavlja da teče kada Apothecary drogerija primi izjašnjenje Kupca. Kupac je dužan da se izjasni o odgovoru Apothecary drogerije najkasnije u roku od tri (3) dana od dana prijema odgovora, kada je za rešavanje reklamacije potrebna saglasnost Kupca na predloženi način rešavanja.

Apothecary drogerija će u odgovoru na reklamaciju izričito obavestiti Kupca o obavezi izjašnjenja, posledicama propuštanja roka za izjašnjenje i zastoju roka za rešavanje reklamacije. Ako se Kupac u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Apothecary drogerije.

Ukoliko Apothecary drogerija iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u zakonom propisanom roku, dužna je da Kupca obavesti o produžavanju roka za rešavanje reklamacije, navede rok u kome će reklamacija biti rešena i pribavi saglasnost Kupca za produžavanje roka. Produžavanje roka za rešavanje reklamacije moguće je samo jednom.

Apothecary drogerija neće naplaćivati utvrđivanje nesaobraznosti robe niti druge troškove koje je, prema Zakonu o zaštiti potrošača, dužna da snosi.

4.1.2 Dostavljanje robe radi rešavanja reklamacije

Ako je za utvrđivanje ili otklanjanje nesaobraznosti potrebno da Kupac dostavi robu Apothecary drogeriji, Apothecary drogerija će Kupcu dati jasna uputstva o načinu dostavljanja robe. Kada je prema Zakonu o zaštiti potrošača Apothecary drogerija dužna da snosi troškove preuzimanja i dostavljanja robe radi rešavanja reklamacije, Kupac ne snosi takve troškove.

Apothecary drogerija može, u skladu sa Zakonom, organizovati preuzimanje robe putem poštanskog ili kurirskog operatora sa kojim sarađuje ili omogućiti Kupcu da robu dostavi na drugi odgovarajući način. Apothecary drogerija neće uslovljavati rešavanje reklamacije dostavljanjem originalne ambalaže proizvoda. Nemogućnost Kupca da dostavi ambalažu robe ne može biti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Apothecary drogerija može zahtevati da Kupac dostavi proizvod radi pregleda, testiranja ili utvrđivanja nesaobraznosti kada je to objektivno potrebno za rešavanje reklamacije.

4.1.3 Korišćenje proizvoda i reklamacija

Činjenica da je proizvod otvoren ili korišćen ne predstavlja sama po sebi osnov za odbijanje reklamacije zbog nesaobraznosti. Kupac ima pravo da reklamira proizvod koji je otvoren ili korišćen ukoliko se reklamacija odnosi na nesaobraznost robe, uključujući neispravnost, oštećenje, pogrešan proizvod, neodgovarajući sadržaj, nedostatak ugovorenih svojstava ili svojstava navedenih u deklaraciji, kao i drugi nedostatak koji predstavlja nesaobraznost u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

Ukoliko je priroda proizvoda takva da je njegovo otvaranje ili korišćenje bilo potrebno ili razumno očekivano radi utvrđivanja nesaobraznosti, Apothecary drogerija neće odbiti reklamaciju samo zbog činjenice da je proizvod otvoren ili korišćen.

Kupac ne može zahtevati otklanjanje nesaobraznosti isključivo zbog toga što mu se proizvod subjektivno više ne dopada, što mu ne odgovara miris, tekstura, ukus, nijansa, osećaj na koži ili drugi lični utisak, ukoliko proizvod nema nesaobraznost u smislu Zakona o zaštiti potrošača. Takve okolnosti same po sebi ne predstavljaju reklamaciju zbog nesaobraznosti i mogu biti osnov za ostvarivanje prava na odustanak od Ugovora samo ako su ispunjeni zakonski uslovi za ostvarivanje tog prava. Posebna pravila o robi za koju je pravo na odustanak isključeno zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga uređena su odredbama ovih Uslova koje uređuju pravo na odustanak od Ugovora.

4.1.4 Provera kupovine i identifikacija robe

Apothecary drogerija može, kada je to potrebno radi rešavanja reklamacije, proveriti da li je proizvod koji je predmet reklamacije kupljen u Apothecary drogeriji. U tu svrhu mogu se proveravati podaci o porudžbini, računu, šifri proizvoda, serijskom ili LOT broju, kao i drugi podaci koji omogućavaju identifikaciju proizvoda, u meri u kojoj je to potrebno i dozvoljeno zakonom. Ukoliko se utvrdi da proizvod nije kupljen u Apothecary drogeriji, takav proizvod ne može biti predmet ostvarivanja prava prema Apothecary drogeriji po osnovu kupovine koja nije izvršena kod Apothecary drogerije.

Ukoliko postoji osnovana sumnja da proizvod nije onaj koji je isporučen Kupcu, odnosno da je proizvod zamenjen drugim proizvodom, falsifikovan, namerno oštećen, menjan, kontaminiran ili na drugi način izmenjen nakon isporuke, Apothecary drogerija ima pravo da izvrši odgovarajuću proveru i da utvrđene okolnosti uzme u obzir prilikom odlučivanja o reklamaciji, u skladu sa Zakonom.

Sama sumnja, bez odgovarajuće provere i obrazloženja, ne predstavlja automatski osnov za odbijanje reklamacije.

4.1.5 Ambalaža, deklaracija i dokumentacija

Kupac je dužan da, kada je to moguće i kada je relevantno za konkretnu reklamaciju, uz proizvod dostavi deklaraciju, dodatnu opremu, pribor, uputstvo i drugu dokumentaciju koja je isporučena uz proizvod. Nedostavljanje originalne ambalaže samo po sebi ne predstavlja osnov za odbijanje reklamacije niti može biti uslov za rešavanje reklamacije ili otklanjanje nesaobraznosti.

Apothecary drogerija može zahtevati dodatnu dokumentaciju ili informacije samo u meri u kojoj su objektivno potrebne za utvrđivanje činjenica relevantnih za konkretnu reklamaciju i dozvoljene važećim propisima.

4.1.6 Bezbednost proizvoda

Prilikom rešavanja reklamacije Apothecary drogerija će uzimati u obzir prirodu proizvoda, njegovu namenu, način upotrebe, zdravstvene i higijenske zahteve i posebne propise koji se primenjuju na konkretnu kategoriju proizvoda. Ukoliko se tokom postupka reklamacije utvrdi ili postoji osnovana sumnja da proizvod može predstavljati rizik po zdravlje ili bezbednost Kupca ili drugih potrošača, Apothecary drogerija će preduzeti mere predviđene važećim propisima radi sprečavanja daljeg stavljanja takvog proizvoda u promet i zaštite zdravlja i bezbednosti potrošača.

Ove mere ne ograničavaju niti isključuju pravo Kupca na reklamaciju niti mogu same po sebi predstavljati osnov za odbijanje osnovane reklamacije.

4.1.7 Odbijanje reklamacije

Apothecary drogerija može odbiti reklamaciju samo kada se, nakon sprovedenog postupka i na osnovu utvrđenih činjenica, utvrdi da ne postoji nesaobraznost za koju Apothecary drogerija odgovara, odnosno da nisu ispunjeni zakonski uslovi za ostvarivanje prava koje Kupac zahteva. Apothecary drogerija može uzeti u obzir okolnosti za koje je utvrđeno da su dovele do nastanka nedostatka nakon prelaska rizika na Kupca, uključujući nepravilno rukovanje, korišćenje, održavanje ili čuvanje robe, postupanje suprotno nameni proizvoda, deklaraciji ili uputstvu proizvođača, kao i druge okolnosti koje prema Zakonu isključuju odgovornost Apothecary drogerije za konkretnu nesaobraznost.

Ukoliko se reklamacija odbija, Apothecary drogerija će Kupcu dostaviti obrazloženje odluke i obavestiti ga o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Odbijanje reklamacije ne ograničava pravo Kupca da koristi druga zakonom dostupna sredstva zaštite svojih prava, uključujući vansudsko rešavanje potrošačkog spora i sudsku zaštitu.

Ukoliko Apothecary drogerija usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom Kupca prilikom njenog izjavljivanja, primenjuju se posebna pravila Zakona o zaštiti potrošača koja se odnose na takav način rešavanja reklamacije.

4.2 Saobraznost robe, odgovornost Apothecary drogerije i prava Kupca

Apothecary drogerija je dužna da Kupcu isporuči robu koja je saobrazna Ugovoru o prodaji, odnosno robu koja ispunjava subjektivne i objektivne zahteve za saobraznost propisane Zakonom o zaštiti potrošača.

Roba je saobrazna Ugovoru kada odgovara ugovorenom opisu, vrsti, količini i kvalitetu i kada poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge ugovorene karakteristike, kao i kada odgovara svrsi za koju je Kupac nabavlja, ako je ta svrha bila poznata Apothecary drogeriji i ako je Kupac na to pristao.

Roba, takođe, mora odgovarati objektivnim zahtevima za saobraznost propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, uključujući svojstva, funkcionalnost, kompatibilnost, bezbednost, trajnost i druge karakteristike koje se mogu razumno očekivati od robe iste vrste, uzimajući u obzir prirodu robe i javne izjave date u vezi sa robom, naročito u oglašavanju, na deklaraciji ili drugoj dokumentaciji koja je Kupcu stavljena na raspolaganje pre ili u vreme zaključenja Ugovora.

Apothecary drogerija odgovara za nesaobraznost robe koja je postojala u trenutku isporuke Kupcu, kao i za nesaobraznost koja se pojavi nakon isporuke ako potiče od uzroka koji je postojao pre isporuke.

Apothecary drogerija odgovara za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve (2) godine od dana isporuke robe Kupcu, pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od jedne (1) godine od dana isporuke robe Kupcu, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe ili prirodom konkretne nesaobraznosti. U tom slučaju teret dokazivanja da nesaobraznost nije postojala u trenutku isporuke snosi Apothecary drogerija.

Protekom jedne (1) godine od dana isporuke ne prestaje odgovornost Apothecary drogerije za nesaobraznost. Zakonska odgovornost Apothecary drogerije za nesaobraznost traje dve (2) godine od dana isporuke, pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

Kupac je dužan da obavesti Apothecary drogeriju o postojanju nesaobraznosti u roku od dva (2) meseca od dana kada je saznao za nesaobraznost, a najkasnije u roku od dve (2) godine od dana isporuke robe.

Kod polovne robe, ukoliko Apothecary drogerija takvu robu ponudi i proda, može se ugovoriti kraći rok odgovornosti za nesaobraznost, ali taj rok ne može biti kraći od jedne (1) godine.

Rok odgovornosti Apothecary drogerije za nesaobraznost ne teče tokom perioda koji Apothecary drogerija koristi za otklanjanje nesaobraznosti, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Apothecary drogerija ne odgovara za nesaobraznost koja je nastala nakon prelaska rizika na Kupca usled nepravilnog rukovanja, korišćenja, održavanja ili čuvanja robe od strane Kupca, odnosno usled postupanja suprotnog nameni proizvoda, deklaraciji, uputstvu proizvođača ili drugim informacijama koje su Kupcu zakonito stavljene na raspolaganje, kada takve okolnosti predstavljaju uzrok konkretne nesaobraznosti.

4.2.1 Prava Kupca u slučaju nesaobraznosti

Ako isporučena roba nije saobrazna Ugovoru, Kupac koji je obavestio Apothecary drogeriju o nesaobraznosti ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti bez naknade, opravkom ili zamenom robe, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine Ugovor u pogledu te robe, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Kupac ima pravo da bira između opravke i zamene robe kao načina otklanjanja nesaobraznosti, osim kada opravka ili zamena nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje za Apothecary drogeriju u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

Ako se nesaobraznost robe pojavi u roku od trideset (30) dana od dana isporuke robe, Kupac ima pravo da, po svom izboru:
- zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom robe;
- zahteva odgovarajuće umanjenje cene; ili
- izjavi da raskida Ugovor u pogledu te robe.

U slučaju iz prethodnog stava, Apothecary drogerija postupa u skladu sa izborom Kupca, osim kada je ispunjenje izabranog zahteva isključeno ili ograničeno Zakonom o zaštiti potrošača.

Nakon isteka trideset (30) dana od dana isporuke, Kupac ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom robe, pri čemu Kupac bira između opravke i zamene, pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

Apothecary drogerija može odbiti opravku ili zamenu samo ako opravka ili zamena nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje za Apothecary drogeriju, uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, uključujući vrednost koju bi roba imala da je saobrazna Ugovoru, značaj nesaobraznosti i mogućnost otklanjanja nesaobraznosti drugim pravnim sredstvom bez značajnijih nepogodnosti za Kupca.

Ako opravka ili zamena nisu moguće, ako Apothecary drogerija nije otklonila nesaobraznost u primerenom roku i bez značajnih neugodnosti za Kupca, ako nesaobraznost postoji i nakon pokušaja njenog otklanjanja, ako je iz okolnosti konkretnog slučaja očigledno da je nesaobraznost takve prirode da opravdava umanjenje cene ili raskid Ugovora, ili ako je Apothecary drogerija izjavila ili je iz okolnosti očigledno da neće otkloniti nesaobraznost u razumnom roku ili bez značajnih neugodnosti za Kupca, Kupac ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine Ugovor, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Kupac ima pravo na odgovarajuće umanjenje cene srazmerno smanjenju vrednosti robe koju je primio u odnosu na vrednost koju bi roba imala da je bila saobrazna Ugovoru.

Kupac ne može raskinuti Ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna snosi Apothecary drogerija.

Ako jedan Ugovor obuhvata više proizvoda, a samo neki od njih su nesaobrazni i postoje uslovi za raskid Ugovora, Kupac može raskinuti Ugovor samo u pogledu nesaobraznih proizvoda, odnosno može raskinuti Ugovor u celini ako se od Kupca razumno ne može očekivati da zadrži samo proizvode koji su saobrazni Ugovoru.

Ako Kupac raskine Ugovor zbog nesaobraznosti, Kupac vraća nesaobraznu robu o trošku Apothecary drogerije, a Apothecary drogerija vraća Kupcu plaćenu cenu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju raskida Ugovora zbog nesaobraznosti, Apothecary drogerija je dužna da izvrši povraćaj plaćene cene u roku od tri (3) dana od dana kada je primila robu ili dokaz Kupca da je robu poslao Apothecary drogeriji, u zavisnosti od toga šta nastupi ranije, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

4.2.2 Opravka ili zamena robe

Otklanjanje nesaobraznosti je besplatno za Kupca. Apothecary drogerija snosi sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna Ugovoru, uključujući, kada su primenjivi, troškove rada, materijala, preuzimanja robe i isporuke zamenjene robe. Kupac je dužan da, radi opravke ili zamene, stavi robu na raspolaganje Apothecary drogeriji na način koji mu Apothecary drogerija blagovremeno saopšti. Apothecary drogerija je dužna da preuzme robu koju zamenjuje.

Apothecary drogerija će opravku ili zamenu izvršiti u primerenom roku od trenutka kada je obaveštena o nesaobraznosti i bez značajnih neugodnosti za Kupca, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je Kupac robu nabavio. Kupac nije dužan da snosi troškove dostavljanja robe Apothecary drogeriji kada je takvo dostavljanje potrebno radi ostvarivanja prava po osnovu nesaobraznosti i kada je prema Zakonu o zaštiti potrošača te troškove dužna da snosi Apothecary drogerija.

Ako se nesaobraznost odnosi na robu koja je, pre pojave nesaobraznosti, bila ugrađena na način koji je u skladu sa njenom prirodom i namenom, obaveza otklanjanja nesaobraznosti obuhvata, kada je primenjivo, i troškove uklanjanja nesaobrazne robe i instalacije popravljene ili zamenjene robe. Ako se isti ili drugi nedostatak saobraznosti pojavi nakon što je nesaobraznost već otklonjena opravkom, Kupac ima pravo da zahteva zamenu robe, odgovarajuće umanjenje cene ili raskid Ugovora, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Ponovna opravka iste robe moguća je samo uz izričitu saglasnost Kupca. Kupac nije dužan da plati preostali deo cene sve dok Apothecary drogerija ne otkloni nesaobraznost u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Kupac nije dužan da plati za uobičajenu upotrebu zamenjene robe za period pre njene zamene.

4.2.3 Komercijalna garancija

Ukoliko je za određeni proizvod data komercijalna garancija, uslovi, rok trajanja i način ostvarivanja prava iz komercijalne garancije biće Kupcu dostupni u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Komercijalna garancija predstavlja dodatno pravo Kupca i ne isključuje niti ograničava prava koja Kupcu pripadaju po osnovu zakonske odgovornosti Apothecary drogerije za nesaobraznost robe.

Ukoliko Apothecary drogerija nije davalac konkretne komercijalne garancije, prava Kupca po osnovu te garancije ostvaruju se prema davaocu komercijalne garancije, u skladu sa uslovima konkretne garancije i Zakonom o zaštiti potrošača. Ukoliko za konkretnu robu nije data komercijalna garancija, odredbe o komercijalnoj garanciji ne utiču na zakonsku odgovornost Apothecary drogerije za nesaobraznost robe.

4.2.4 Bezbednost i posebna priroda proizvoda

Apothecary drogerija je, kao trgovac koji stavlja robu u promet, dužna da ispunjava zahteve za bezbednost proizvoda utvrđene posebnim propisima. Prilikom postupanja po reklamaciji i ostvarivanja prava po osnovu nesaobraznosti, Apothecary drogerija će uzimati u obzir prirodu konkretnog proizvoda, njegovu namenu, način upotrebe, zdravstvene i higijenske zahteve, kao i posebne propise koji se primenjuju na konkretnu kategoriju proizvoda.

Ukoliko je proizvod zbog svog stanja, oštećenja, kontaminacije ili drugih okolnosti postao nebezbedan ili više ne ispunjava uslove za stavljanje u promet, Apothecary drogerija neće takav proizvod ponovo staviti u promet i preduzeće mere propisane važećim propisima.

Ova obaveza ne utiče na pravo Kupca da ostvari prava po osnovu nesaobraznosti i ne može sama po sebi predstavljati osnov za odbijanje osnovanog zahteva Kupca.

4.2.5 Originalna ambalaža i dokumentacija

Apothecary drogerija neće uslovljavati ostvarivanje prava Kupca po osnovu nesaobraznosti dostavljanjem originalne ambalaže proizvoda. Nedostavljanje originalne ambalaže samo po sebi ne predstavlja osnov za odbijanje reklamacije, opravke, zamene, umanjenja cene ili raskida Ugovora kada su za ostvarivanje konkretnog prava ispunjeni zakonski uslovi.

Kupac je dužan da, kada je to moguće i kada je relevantno za konkretnu nesaobraznost, dostavi deklaraciju, uputstvo, dodatnu opremu, pribor ili drugu dokumentaciju koja je isporučena uz proizvod, ako je takva dokumentacija potrebna za utvrđivanje ili otklanjanje konkretne nesaobraznosti.

Apothecary drogerija može zahtevati dodatnu dokumentaciju ili informacije samo u meri u kojoj su objektivno potrebne za utvrđivanje ili otklanjanje konkretne nesaobraznosti i dozvoljene važećim propisima.

4.2.6 Naknada štete

Prava Kupca po osnovu nesaobraznosti robe ne utiču na njegovo pravo da zahteva naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i opštim pravilima o odgovornosti za štetu. Prava Kupca po osnovu nesaobraznosti ne mogu biti isključena, ograničena ili uslovljena odredbama ovih Uslova korišćenja i prodaje na način koji je suprotan prinudnim odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Ovaj član se tumači i primenjuje u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim važećim propisima Republike Srbije koji se primenjuju na konkretnu robu i ugovorni odnos.

4.3 Pravo Kupca na odustanak od Ugovora

Apothecary drogerija posluje kao trgovac na daljinu, odnosno putem internet prodavnice, pa se na ugovore o prodaji robe zaključene između Apothecary drogerije i Kupca putem internet prodavnice primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača koje uređuju ugovore zaključene na daljinu. Kupac koji ima svojstvo potrošača ima pravo da, bez navođenja razloga, odustane od Ugovora zaključenog na daljinu u roku od četrnaest (14) dana, osim u slučajevima u kojima je pravo na odustanak isključeno Zakonom o zaštiti potrošača.

Odustanak od Ugovora predstavlja zakonsko pravo potrošača i ne može biti uslovljen navođenjem razloga, korišćenjem posebnog obrasca Apothecary drogerije ili ispunjavanjem drugih uslova koji nisu propisani Zakonom.

4.3.1 Rok za odustanak od Ugovora

Kod Ugovora o prodaji robe, rok od četrnaest (14) dana za odustanak počinje da teče od dana kada roba dospe u državinu Kupca ili trećeg lica koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik. Ako Kupac jednom porudžbenicom naruči više vrsta robe koje se isporučuju zasebno, rok za odustanak počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu Kupca ili trećeg lica koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik. Ako se isporuka robe sastoji iz više pošiljki ili delova, rok za odustanak počinje da teče od dana kada poslednja pošiljka ili poslednji deo robe dospe u državinu Kupca ili trećeg lica koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik.

Kod ugovora zaključenih na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok za odustanak počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe u državinu Kupca ili trećeg lica koje je Kupac odredio, a koje nije prevoznik.

Izjava o odustanku poslata u roku smatra se blagovremenom. Izjava o odustanku proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Apothecary drogeriji. Kupac nije dužan da navede razlog za odustanak od Ugovora.

Ako Apothecary drogerija ne dostavi Kupcu zakonom propisano obaveštenje o pravu na odustanak, rok za odustanak produžava se na način i u rokovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

4.3.2 Način ostvarivanja prava na odustanak

Kupac ostvaruje pravo na odustanak davanjem izjave Apothecary drogeriji kojom jasno i nedvosmisleno izražava svoju odluku da odustane od Ugovora. Kupac može koristiti propisani obrazac za odustanak ili može dati izjavu na drugi nedvosmislen način.

Izjava o odustanku može biti dostavljena Apothecary drogeriji:
- elektronskim putem na e-mail adresu Apothecary drogerije;
- putem elektronskog obrasca za odustanak koji Apothecary drogerija eventualno omogući na internet stranici;
- pisanim putem;
- poštom; ili
- na drugi način koji omogućava da se utvrdi sadržina izjave i identitet Kupca.

Apothecary drogerija ne može usloviti ostvarivanje prava na odustanak korišćenjem isključivo jednog određenog načina komunikacije.

Ako Apothecary drogerija omogući Kupcu da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, Apothecary drogerija će bez odlaganja obavestiti Kupca o prijemu obrasca u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Izjava o odustanku treba da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Kupca, porudžbine i robe na koju se odustanak odnosi, kao i jasnu izjavu Kupca da odustaje od Ugovora. Kupac nije dužan da koristi obrazac Apothecary drogerije ukoliko svoju odluku o odustanku može nedvosmisleno izraziti na drugi način.

4.3.3 Posledice odustanka od Ugovora

Ako Kupac ostvari pravo na odustanak od Ugovora u skladu sa Zakonom, smatra se da Ugovor nije ni zaključen i nastaju pravne posledice propisane Zakonom o zaštiti potrošača. Apothecary drogerija je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana kada primi izjavu odnosno obrazac o odustanku od Ugovora, vrati Kupcu sve što je Kupac platio na osnovu Ugovora, uključujući kupoprodajnu cenu i troškove isporuke, u skladu sa Zakonom.

Apothecary drogerija nije dužna da vrati dodatne troškove koji su posledica izričitog zahteva Kupca za način isporuke koji odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je Apothecary drogerija ponudila.

Apothecary drogerija izvršava povraćaj sredstava koristeći isto sredstvo plaćanja koje je Kupac koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se Kupac izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da Kupac zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove. Apothecary drogerija može odložiti povraćaj sredstava do prijema robe koja se vraća ili do dostavljanja dokaza od strane Kupca da je robu poslao Apothecary drogeriji, u zavisnosti od toga šta nastupi prvo, osim ako je Apothecary drogerija ponudila da sama preuzme robu.

4.3.4 Vraćanje robe

Kupac je dužan da robu vrati Apothecary drogeriji ili licu koje je Apothecary drogerija ovlastila za prijem vraćene robe, bez odlaganja, a najkasnije u roku od četrnaest (14) dana od dana kada je poslao izjavu odnosno obrazac o odustanku. Smatraće se da je Kupac blagovremeno izvršio obavezu vraćanja robe ukoliko je robu poslao Apothecary drogeriji pre isteka roka od četrnaest (14) dana.

Kupac snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se Apothecary drogerija izričito saglasila da ih snosi ili ako Kupac prethodno nije bio obavešten da je dužan da snosi te troškove. Apothecary drogerija ne naplaćuje Kupcu troškove prijema, evidentiranja ili obrade zakonitog povraćaja robe. Kupac je odgovoran za odgovarajuće pakovanje vraćene robe na način kojim se sprečava njeno oštećenje tokom transporta, u meri u kojoj je to potrebno s obzirom na prirodu robe.

Ako je uz proizvod isporučena dodatna oprema, pribor, dokumentacija ili drugi sadržaj koji predstavlja sastavni deo proizvoda ili Ugovora, Kupac je dužan da ih vrati zajedno sa proizvodom, kada je to moguće.

Ako su uz proizvod dati promotivni pokloni, uzorci, testeri ili drugi besplatni sadržaji koji su sastavni deo konkretne promotivne ponude ili su dati isključivo uz kupovinu proizvoda, postupanje sa takvim sadržajima prilikom odustanka određuje se u skladu sa uslovima konkretne promotivne ponude, pri čemu se ne mogu ograničiti zakonska prava Kupca.

4.3.5 Rukovanje robom i umanjenje vrednosti

Kupac je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom koje nije adekvatno, odnosno koje prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovile priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Kupac ne gubi pravo na odustanak samo zato što je rukovao robom u meri koja je bila potrebna radi utvrđivanja njene prirode, karakteristika i funkcionalnosti.

Ako je nastalo umanjenje vrednosti robe zbog rukovanja koje prevazilazi ono što je neophodno, Apothecary drogerija može zahtevati naknadu stvarno nastalog umanjenja vrednosti, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Umanjenje vrednosti robe ne predstavlja automatski gubitak prava Kupca na odustanak od Ugovora. Apothecary drogerija će prilikom utvrđivanja eventualnog umanjenja vrednosti uzeti u obzir prirodu konkretnog proizvoda, njegovo stanje, stepen rukovanja odnosno korišćenja i druge okolnosti relevantne za utvrđivanje stvarnog umanjenja vrednosti. Kupac neće biti odgovoran za umanjenje vrednosti robe ako Apothecary drogerija prethodno nije dostavila zakonom propisano obaveštenje o pravu na odustanak od Ugovora.

4.3.6 Zapečaćena roba - zaštita zdravlja i higijene

Pravo Kupca na odustanak ne postoji u slučaju isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je nakon isporuke otpečaćena, kada su ispunjeni uslovi propisani Zakonom o zaštiti potrošača. Ovaj zakonski izuzetak primenjuje se samo na konkretnu robu kod koje su, imajući u vidu njenu prirodu, namenu, način upotrebe, zaštitno pakovanje, mogućnost ponovnog stavljanja u promet i druge relevantne okolnosti, ispunjeni zakonski uslovi za primenu ovog izuzetka.

Apothecary drogerija posluje kao internet drogerija i roba se Kupcu isporučuje u originalnom, fabrički zatvorenom odnosno zapečaćenom i nekorišćenom stanju.

Kod proizvoda koji su po svojoj prirodi namenjeni neposrednom kontaktu sa kožom, kosom, očima, usnama, sluzokožom, usnom dupljom ili drugim delovima ljudskog tela, kao i kod proizvoda koji se koriste za ličnu higijenu ili na drugi način čija priroda opravdava primenu ovog izuzetka, otvaranje zapečaćenog pakovanja može, u konkretnom slučaju, dovesti do toga da proizvod više ne može biti bezbedno i higijenski ponuđen drugom potrošaču.

Kada su ispunjeni uslovi iz Zakona o zaštiti potrošača, pravo na odustanak ne postoji za takav proizvod nakon što je zapečaćeno pakovanje otpečaćeno.

Ovaj izuzetak može biti relevantan, u zavisnosti od konkretne prirode proizvoda i njegovog pakovanja, naročito kod određenih kozmetičkih i dermokozmetičkih proizvoda, proizvoda za ličnu higijenu i drugih proizvoda koji zbog svoje prirode nakon otvaranja više ne mogu biti vraćeni radi zaštite zdravlja ili higijene.

Samo pripadanje određenoj kategoriji proizvoda ne znači automatski da pravo na odustanak ne postoji. Za svaki konkretan proizvod mora biti moguće utvrditi da su ispunjeni uslovi za primenu zakonskog izuzetka.

Kupac ne može otvoriti zapečaćeno pakovanje proizvoda za koji su ispunjeni zakonski uslovi za primenu ovog izuzetka, a zatim zahtevati odustanak od Ugovora samo zato što mu proizvod ne odgovara, ne dopada mu se, ne odgovara mu miris, tekstura, ukus, nijansa ili drugi subjektivni aspekt proizvoda.

Apothecary drogerija nije dužna da prihvati povraćaj takvog otpečaćenog proizvoda niti da izvrši povraćaj plaćenih sredstava po osnovu odustanka, kada je pravo na odustanak zakonom isključeno.

Ovaj izuzetak ne utiče na pravo Kupca da reklamira proizvod zbog nesaobraznosti, ukoliko za to postoje zakonski uslovi.

4.3.7 Roba podložna pogoršanju kvaliteta ili sa kratkim rokom trajanja

Kupac nema pravo na odustanak od Ugovora u slučaju isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Apothecary drogerija će, kada je to primenjivo, pre zaključenja Ugovora pružiti Kupcu odgovarajuće obaveštenje o tome da za konkretnu robu ne postoji pravo na odustanak.

4.3.8 Drugi zakonski izuzeci

Pored izuzetaka navedenih u ovom članu, pravo na odustanak ne postoji i u drugim slučajevima izričito propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

Ako se na konkretnu robu primenjuje drugi zakonski izuzetak od prava na odustanak, Apothecary drogerija će Kupcu pružiti odgovarajuće obaveštenje pre zaključenja Ugovora, na način propisan Zakonom.

4.3.9 Odustanak i reklamacija zbog nesaobraznosti

Pravo na odustanak od Ugovora i pravo na reklamaciju zbog nesaobraznosti predstavljaju različita prava Kupca i ostvaruju se pod različitim zakonskim uslovima.

Činjenica da određeni proizvod ne podleže pravu na odustanak zbog zakonskog izuzetka ne utiče na pravo Kupca da reklamira proizvod ukoliko je proizvod nesaobrazan Ugovoru.

Ako je proizvod neispravan, oštećen, pogrešan, ne odgovara ugovorenim ili zakonom propisanim svojstvima ili postoji drugi osnov nesaobraznosti, Kupac ima pravo da izjavi reklamaciju u skladu sa članom 4.1 i članom 4.2 ovih Uslova.

Ako Kupac samo ne želi proizvod, proizvod mu se ne dopada ili mu ne odgovara iz subjektivnih razloga, takva okolnost sama po sebi ne predstavlja nesaobraznost, a pravo Kupca može se ostvariti kroz pravo na odustanak samo ukoliko su za to ispunjeni zakonski uslovi.

4.3.10 Obaveštavanje Kupca o pravu na odustanak

Apothecary drogerija će Kupcu pre zaključenja Ugovora pružiti zakonom propisane informacije o postojanju prava na odustanak, uslovima, roku i postupku za ostvarivanje tog prava, kao i o slučajevima u kojima Kupac nema pravo na odustanak. Informacije o pravu na odustanak biće Kupcu dostupne na način koji mu omogućava da se sa njihovim sadržajem stvarno upozna pre zaključenja Ugovora.

Apothecary drogerija će informacije o pravu na odustanak prikazati i dostaviti na način propisan Zakonom o zaštiti potrošača, uključujući način informisanja koji se zahteva za ugovore zaključene na daljinu. Informacije o pravu na odustanak neće se smatrati dostavljenim Kupcu samo zato što su sadržane u ovim Uslovima korišćenja i prodaje, ukoliko Zakon za konkretnu informaciju zahteva da bude posebno istaknuta, saopštena ili dostavljena Kupcu.

Apothecary drogerija će, najkasnije prilikom isporuke robe, Kupcu na trajnom nosaču podataka dostaviti propisani obrazac za odustanak i zakonom propisano obaveštenje o pravu na odustanak, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača

4.3.11 Povezani ugovori

Ako je sa Ugovorom koji Kupac zaključuje sa Apothecary drogerijom povezan drugi ugovor u smislu Zakona o zaštiti potrošača, ostvarivanjem prava na odustanak od osnovnog Ugovora prestaje pravno dejstvo povezanog ugovora bez troškova za Kupca, u skladu sa Zakonom.

Ako je sa Ugovorom povezan ugovor o kreditu, primenjuju se posebne odredbe Zakona o zaštiti potrošača koje uređuju posledice odustanka od osnovnog Ugovora na povezani ugovor o kreditu.

4.3.12 Ograničenje odgovornosti Apothecary drogerije

Apothecary drogerija neće ograničiti niti isključiti pravo Kupca na odustanak u slučajevima u kojima to pravo postoji prema Zakonu o zaštiti potrošača. Istovremeno, Apothecary drogerija neće prihvatiti povraćaj proizvoda niti izvršiti povraćaj sredstava po osnovu odustanka kada je pravo na odustanak zakonom isključeno, pod uslovom da su za primenu konkretnog zakonskog izuzetka ispunjeni svi propisani uslovi.

Odredbe ovog člana ne utiču na zakonska prava Kupca po osnovu nesaobraznosti robe. Ovaj član se tumači i primenjuje u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim važećim propisima Republike Srbije koji se primenjuju na konkretnu robu i ugovorni odnos.

4.4 Prava Kupca u slučaju nesaobraznosti robe

Apothecary drogerija odgovara za nesaobraznost robe Ugovoru u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Trgovac odgovara za nesaobraznost koja je postojala u trenutku isporuke, kao i za nesaobraznost koja se pojavi nakon isporuke ako potiče od uzroka koji je postojao pre isporuke. Roba je saobrazna Ugovoru kada ispunjava subjektivne i objektivne zahteve za saobraznost propisane Zakonom o zaštiti potrošača, uzimajući u obzir, gde je primenjivo, njen opis, vrstu, količinu i kvalitet, funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost, bezbednost, trajnost i druga svojstva koja se mogu opravdano očekivati od robe iste vrste, kao i svojstva koja su ugovorena ili navedena u ponudi, deklaraciji ili drugoj dokumentaciji koja čini sastavni deo Ugovora.

Apothecary drogerija ne odgovara za nesaobraznost koja je nastala nakon prelaska rizika na Kupca usled nepravilnog rukovanja, korišćenja, održavanja ili čuvanja robe od strane Kupca, odnosno usled postupanja suprotnog nameni proizvoda, deklaraciji, uputstvu proizvođača ili drugim informacijama koje su Kupcu zakonito stavljene na raspolaganje.

4.4.1 Rok odgovornosti za nesaobraznost

Apothecary drogerija odgovara za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve (2) godine od dana isporuke robe Kupcu. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od jedne (1) godine od dana isporuke robe Kupcu, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe ili prirodom konkretne nesaobraznosti. Kod polovne robe, ukoliko Apothecary drogerija takvu robu ponudi i proda, može se ugovoriti kraći rok odgovornosti za nesaobraznost, ali ne kraći od jedne (1) godine.

Rok odgovornosti za nesaobraznost ne teče za vreme koje Apothecary drogerija koristi za otklanjanje nesaobraznosti, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

4.4.2 Obaveštavanje o nesaobraznosti

Kupac je dužan da obavesti Apothecary drogeriju o nesaobraznosti robe u roku od dva (2) meseca od dana kada je saznao za nesaobraznost, a najkasnije u roku odgovornosti Apothecary drogerije za nesaobraznost. Kupac može obavestiti Apothecary drogeriju o nesaobraznosti putem reklamacije, na način propisan članom 4.1 ovih Uslova.

Kupac nije dužan da za ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti koristi poseban obrazac Apothecary drogerije, niti prijem reklamacije može biti uslovljen korišćenjem takvog obrasca.

4.4.3 Prava Kupca u prvih trideset (30) dana od dana isporuke

Ako se nesaobraznost robe pojavi u roku od trideset (30) dana od dana isporuke robe Kupcu, Kupac ima pravo da, po svom izboru:
- zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom robe;
- zahteva odgovarajuće umanjenje cene; ili
- izjavi da raskida Ugovor.

U slučaju iz prethodnog stava, Apothecary drogerija postupa u skladu sa zahtevom Kupca, osim kada je ispunjenje izabranog zahteva isključeno ili ograničeno Zakonom o zaštiti potrošača.

Ako Kupac zahteva zamenu robe, Apothecary drogerija je dužna da preuzme nesaobraznu robu i da Kupcu bez naknade isporuči saobraznu robu. Ako Kupac zahteva odgovarajuće umanjenje cene, iznos umanjenja određuje se srazmerno smanjenju vrednosti robe koju je Kupac primio u odnosu na vrednost koju bi roba imala da je saobrazna Ugovoru. Ako Kupac izjavi da raskida Ugovor, Kupac vraća robu o trošku Apothecary drogerije, a Apothecary drogerija vraća Kupcu plaćenu cenu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

4.4.4 Prava Kupca nakon isteka trideset (30) dana

Nakon isteka trideset (30) dana od dana isporuke robe, Kupac ostvaruje prava po osnovu nesaobraznosti u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Kupac ima pravo da zahteva od Apothecary drogerije da nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom robe, pri čemu Kupac bira između opravke i zamene, osim ako je izabrani način otklanjanja nesaobraznosti nemoguć ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za Apothecary drogeriju u smislu Zakona. Ako opravka ili zamena nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje za Apothecary drogeriju, odnosno ako su ispunjeni drugi zakonski uslovi, Kupac ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine Ugovor, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Kupac naročito ima pravo na umanjenje cene ili raskid Ugovora ako Apothecary drogerija nije otklonila nesaobraznost na zakonom propisan način, ako nesaobraznost postoji i nakon pokušaja njenog otklanjanja, ako Apothecary drogerija izjavi da neće ili je iz okolnosti očigledno da neće otkloniti nesaobraznost u razumnom roku ili bez značajnih neugodnosti za Kupca, ili ako je nesaobraznost takve prirode da opravdava umanjenje cene ili raskid Ugovora.

Kupac nema pravo na raskid Ugovora ako je nesaobraznost robe neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna snosi Apothecary drogerija.

4.4.5 Opravka ili zamena robe

Ako Kupac zahteva opravku ili zamenu robe, dužan je da stavi robu na raspolaganje Apothecary drogeriji na način dogovoren za konkretan slučaj. Apothecary drogerija je dužna da preuzme robu koju zamenjuje. Otklanjanje nesaobraznosti mora biti izvršeno bez naknade za Kupca i u primerenom roku od trenutka kada je Apothecary drogerija obaveštena o nesaobraznosti, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je Kupac robu nabavio. Otklanjanje nesaobraznosti ne sme Kupcu prouzrokovati značajne neugodnosti, imajući u vidu prirodu robe i okolnosti konkretnog slučaja.

Apothecary drogerija snosi sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna Ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke zamenjene robe. Kupac nije dužan da snosi troškove dostave robe do Apothecary drogerije kada je takva dostava potrebna radi ostvarivanja prava po osnovu nesaobraznosti.

4.4.6 Nemogućnost ili nesrazmerno opterećenje

Apothecary drogerija može odbiti otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom samo ako opravka ili zamena nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje za Apothecary drogeriju, uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja.

Prilikom procene nesrazmernog opterećenja naročito se uzimaju u obzir:
- vrednost koju bi roba imala da je saobrazna Ugovoru;
- značaj nesaobraznosti u konkretnom slučaju;
- mogućnost otklanjanja nesaobraznosti drugim pravnim sredstvom bez značajnijih nepogodnosti za Kupca.

Ova odredba ne može predstavljati osnov za proizvoljno odbijanje zakonskog zahteva Kupca.

4.4.7 Ponovna pojava nesaobraznosti

Ako se isti ili drugi nedostatak nesaobraznosti pojavi nakon što je nesaobraznost jednom već otklonjena opravkom, Kupac ima pravo da zahteva zamenu robe, odgovarajuće umanjenje cene ili raskid Ugovora, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Ponovna opravka iste robe moguća je samo uz izričitu saglasnost Kupca.

4.4.8 Umanjenje cene

Kupac ima pravo na odgovarajuće umanjenje cene srazmerno smanjenju vrednosti robe koju je primio u poređenju sa vrednošću koju bi roba imala da je saobrazna Ugovoru u vreme zaključenja Ugovora.

Visina umanjenja cene određuje se prema konkretnim okolnostima slučaja i ne može biti unapred određena ili ograničena ovim Uslovima na način koji bi bio suprotan Zakonu o zaštiti potrošača.

4.4.9 Raskid Ugovora zbog nesaobraznosti

Kupac ima pravo da raskine Ugovor u pogledu nesaobrazne robe kada su za raskid ispunjeni uslovi propisani Zakonom o zaštiti potrošača. Ako se nesaobraznost odnosi samo na pojedinu robu iz jedne porudžbine, Kupac može raskinuti Ugovor u pogledu te robe, osim ako se od Kupca razumno ne može očekivati da zadrži samo preostalu robu koja je saobrazna Ugovoru.

Kupac nema pravo na raskid Ugovora ako je nesaobraznost robe neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna snosi Apothecary drogerija.

Ako Kupac raskine Ugovor zbog nesaobraznosti, Kupac vraća robu o trošku Apothecary drogerije. Apothecary drogerija vraća Kupcu prodajnu cenu u skladu sa rokovima i uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

4.4.10 Više proizvoda u okviru jednog Ugovora

Ako je predmet jednog Ugovora više različitih proizvoda, a samo neki od njih su nesaobrazni, Kupac može ostvariti pravo na raskid Ugovora u odnosu na nesaobrazne proizvode.

Kupac može raskinuti Ugovor u celini kada se od Kupca razumno ne može očekivati da zadrži samo proizvode koji su saobrazni Ugovoru, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

4.4.11 Originalna ambalaža i dokumentacija

Apothecary drogerija neće uslovljavati ostvarivanje prava Kupca po osnovu nesaobraznosti dostavljanjem originalne ambalaže proizvoda. Nedostavljanje originalne ambalaže samo po sebi ne predstavlja osnov za odbijanje reklamacije, zamene, opravke, umanjenja cene ili raskida Ugovora kada su za ostvarivanje konkretnog prava ispunjeni zakonski uslovi.

Apothecary drogerija može zatražiti da Kupac dostavi dokumentaciju, pribor, dodatnu opremu ili druge delove koji su relevantni za utvrđivanje ili otklanjanje nesaobraznosti, kada je to objektivno potrebno i dozvoljeno Zakonom.

4.4.12 Bezbednost i priroda proizvoda

Prilikom postupanja po reklamaciji Apothecary drogerija će uzeti u obzir prirodu konkretnog proizvoda, njegovu namenu, način korišćenja, kao i važeće propise kojima se uređuju bezbednost, kvalitet, higijenska ispravnost i stavljanje konkretne kategorije proizvoda u promet.

Ukoliko je proizvod zbog svog stanja, načina korišćenja, oštećenja, kontaminacije ili drugih okolnosti postao nebezbedan ili ne ispunjava uslove za dalje stavljanje u promet, Apothecary drogerija neće takav proizvod ponovo staviti u promet, nezavisno od načina na koji je reklamacija rešena.

Ova odredba ne utiče na zakonsko pravo Kupca na reklamaciju niti predstavlja osnov za odbijanje osnovanog zahteva Kupca.

4.4.13 Naknada štete

Prava Kupca po osnovu nesaobraznosti robe ne utiču na njegovo pravo da zahteva naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

4.4.14 Završne odredbe

Prava Kupca po osnovu zakonske odgovornosti za nesaobraznost robe ne mogu biti isključena, ograničena ili uslovljena odredbama ovih Uslova na način koji je suprotan Zakonu o zaštiti potrošača. Ovaj član se tumači i primenjuje u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima Republike Srbije koji se primenjuju na konkretnu kategoriju robe i ugovorni odnos.

5. ZAVRŠNE ODREDBE

5.1 Kontakt sa Kupcem i direktno oglašavanje

Apothecary drogerija može kontaktirati Kupca u vezi sa njegovom porudžbinom, zaključenim Ugovorom, plaćanjem, isporukom, reklamacijom, odustankom od Ugovora, korisničkim nalogom, zahtevom, pitanjem, prigovorom ili drugim konkretnim postupkom koji je Kupac prethodno pokrenuo ili koji je neophodan radi izvršenja Ugovora i ostvarivanja prava i obaveza ugovornih strana.

Kontakt iz prethodnog stava može se ostvarivati putem elektronske pošte, telefona, SMS/MMS/iMessage poruke, pošte ili drugog odgovarajućeg komunikacionog kanala koji je Kupac stavio na raspolaganje Apothecary drogeriji, u meri u kojoj je takva komunikacija dozvoljena važećim propisima.

Kontakt koji je neophodan radi izvršenja Ugovora, obrade porudžbine, isporuke proizvoda, rešavanja reklamacije, ostvarivanja prava Kupca ili postupanja po drugom konkretnom zahtevu Kupca ne smatra se direktnim oglašavanjem samo zbog toga što se ostvaruje putem sredstva komunikacije na daljinu.

Apothecary drogerija neće koristiti podatke za kontakt koje je Kupac dostavio radi izvršenja Ugovora ili drugog konkretnog zahteva za direktno oglašavanje bez prethodnog pristanka Kupca, kada je takav pristanak propisan važećim propisima.

Direktno oglašavanje putem telefona, elektronske pošte ili drugih sredstava komunikacije na daljinu može se vršiti samo uz prethodni pristanak Kupca, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o oglašavanju i drugim primenjivim propisima.

Apothecary drogerija neće upućivati pozive i/ili poruke telefonom Kupcima čiji su telefonski brojevi upisani u Registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom („NE ZOVI“), osim ako za takvu komunikaciju postoji prethodno dati pristanak Kupca koji, u skladu sa važećim propisima, ostaje na snazi i pored upisa broja u navedeni Registar.

Pre upućivanja promotivnog ili prodajnog telefonskog poziva Apothecary drogerija će, kada je to potrebno prema važećim propisima, proveriti da li je telefonski broj na koji namerava da uputi poziv upisan u Registar „NE ZOVI“.

Ako je Kupac izričito pristao na direktno oglašavanje putem telefona, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, Apothecary drogerija će pre početka konkretnog oglašavanja, kada je to propisano Zakonom o zaštiti potrošača, na jasan i nedvosmislen način obavestiti Kupca o komercijalnoj svrsi komunikacije.

Direktno oglašavanje mora biti sprovedeno na način koji je u skladu sa važećim propisima, uključujući pravila o prethodnom pristanku, opozivu pristanka, Registru „NE ZOVI“, označavanju oglasne prirode poruke i identitetu lica u čije ime se oglašavanje vrši.

Prethodno dati pristanak Kupca za direktno oglašavanje može se opozvati u svakom trenutku, bez naknade i na jednostavan način.

Opoziv pristanka ne utiče na zakonitost obrade podataka niti na zakonitost komunikacije koja je izvršena pre opoziva.

Opoziv pristanka za direktno oglašavanje ne utiče na pravo Apothecary drogerije da Kupca kontaktira kada je komunikacija neophodna radi izvršenja već zaključenog Ugovora, obrade porudžbine, isporuke proizvoda, rešavanja reklamacije, odgovora na zahtev Kupca ili ostvarivanja drugih prava i obaveza koje proizlaze iz zakona ili Ugovora.

Apothecary drogerija neće koristiti komunikaciju koja je dozvoljena radi izvršenja Ugovora kao osnov za prikriveno ili neposredno direktno oglašavanje ukoliko za takvo oglašavanje ne postoji odgovarajući pravni osnov.

Ako Kupac prihvati prijem promotivnih i informativnih poruka putem newslettera, SMS-a, elektronske pošte ili drugog komunikacionog kanala, pristanak mora biti dat na način koji omogućava njegovo dokazivanje i u skladu sa važećim propisima.

Pristanak za prijem promotivnih i informativnih komunikacija ne predstavlja uslov za zaključenje Ugovora niti za kupovinu proizvoda.

Kupac može u svakom trenutku otkazati prijem newslettera i drugih promotivnih komunikacija putem dostupnog mehanizma za odjavu ili na drugi jednostavan način koji Apothecary drogerija stavi na raspolaganje.

Apothecary drogerija je dužna da prilikom direktnog oglašavanja i oglašavanja putem sredstava komunikacije na daljinu postupa u skladu sa pravilima koja uređuju sadržinu i način oglašavanja, uključujući obavezu jasnog označavanja oglasne prirode poruke i identiteta lica u čije ime se oglašavanje vrši.

Apothecary drogerija može čuvati podatke i evidencije o komunikaciji sa Kupcem kada je to potrebno radi dokazivanja zaključenja i izvršenja Ugovora, rešavanja reklamacije ili spora, ispunjenja zakonske obaveze, zaštite legitimnih interesa ili ostvarivanja i zaštite prava Apothecary drogerije, u skladu sa Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti i važećim propisima.

Ukoliko Apothecary drogerija snima telefonski razgovor, Kupac će o snimanju biti obavešten pre početka snimanja, u skladu sa važećim propisima.

Ovaj član ne predstavlja saglasnost Kupca za direktno oglašavanje u slučajevima u kojima je za takvo oglašavanje potreban poseban prethodni pristanak. U slučaju nesaglasnosti između ove odredbe i prinudnih odredaba važećih propisa kojima se uređuju zaštita potrošača, direktno oglašavanje, elektronske komunikacije, oglašavanje ili zaštita podataka o ličnosti, primenjuju se prinudne odredbe tih propisa.

5.2 Važeće pravo

Na ove Uslove korišćenja i prodaje, njihovo tumačenje, zaključenje, važenje, izvršenje i prestanak, kao i na sve Ugovore zaključene između Apothecary drogerije i Kupca, primenjuje se pravo Republike Srbije, uz isključenje Konvencije UN o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe kao i kolizionog prava. Ugovorni jezik je srpski.

Na pitanja koja nisu posebno uređena ovim Uslovima primenjuju se važeći propisi Republike Srbije, uključujući, prema prirodi konkretnog odnosa, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o elektronskoj trgovini, propise kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti, propise kojima se uređuju elektronske komunikacije, kao i posebne propise kojima se uređuju bezbednost, kvalitet, deklarisanje, promet i stavljanje u promet konkretnih kategorija proizvoda koje Apothecary drogerija prodaje.

Na proizvode koji pripadaju određenim regulisanim kategorijama primenjuju se i posebni propisi koji uređuju njihovu proizvodnju, promet, deklarisanje, bezbednost, kvalitet, čuvanje, oglašavanje i način upotrebe, kada su takvi propisi primenljivi na konkretan proizvod.

Istovremeno, odredbe ovih Uslova primenjuju se u delu u kojem uređuju pitanja koja nisu uređena prinudnim propisima ili u delu u kojem je Zakonom dozvoljeno ugovorno uređivanje odnosa između Apothecary drogerije i Kupca.

U slučaju spora između Apothecary drogerije i Kupca, strane mogu nastojati da spor reše mirnim putem, bez uticaja na pravo Kupca da koristi sva zakonom dostupna sredstva za zaštitu svojih prava.

Potrošački spor može se rešiti postupkom vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Kao trgovac dužni smo 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 i javno je objavljuje. Dostupna je na adresi ovde. Kupac može, nakon što je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor Apothecary drogeriji i nakon isteka zakonskog roka za odgovor trgovca, pokrenuti postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koje se nalazi na listi koju vodi nadležno ministarstvo. Apothecary drogerija je, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, dužna da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred nadležnim telom. Spisak tela za vansudsko rešavanje sporova je objavljen sajtu Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine.

Ukoliko spor nije moguće rešiti mirnim putem ili vansudskim putem, Kupac ima pravo na sudsku zaštitu u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

U slučaju sudskog rešavanja spora, Kupac ima sva pravno raspoloživa prava da podnese tužbu. Apothecary drogerija zadržava prava da pred sudom komunicira direktno, preko svojih zaposlenih i ovlašćenih lica, kao i preko posrednika u vidu pravnih kancelarija kao što su Wolf Theiss, JMS & Partners, Karanović & Partners, Kinstellar ili druge pravne kancelarije koje Apothecary pravno ovlasti za zastupanje pred sudom. U slučaju postojanja mogućnosti, Apothecary drogerija će se potruditi, da u slučaju da Kupac odabere da ga zastupa određena pravna kancelarija, da odabere drugu, a kako bi se sprečilo da iste pravne kancelarije zastupaju Kupca i Apothecary drogeriju. Ukoliko je Apothecary drogerija već ranije angažovala pravnu kancelariju za rešavanje spora i već koristi usluge pravne kancelarije, ona će o tome obavestiti Kupca i nastaviti dalje da je koristi.

U slučaju da Kupac ima prebivalište ili boravište, odnosno sedište, u Republici Srbiji, za pravne sporove sporazumno se utvrđuje nadležnost nadležnog suda u Beogradu, a na osnovu teritorije na kojoj je registrovan Apothecary („Aesthetics drogerie d.o.o.“) kao ponuđač sklapanja Ugovora. Za Kupce s prebivalištem i/ili boravištem u nekoj drugoj zemlji, a koji su izvršili kupovinu u Apothecary drogeriji i odabrali opciju plaćanja pouzećem, platnom karticom i/ili digitalnim novčanikom, ugovara se nadležnost suda u Srbiji sa sedištem u Beogradu. Putne i ostale prateće troškove u vezi sa putovanjem u Beograd, a koji su nastali u vezi sa sporovima snose Ugovorne strane svaka za sebe.

Ova odredba ne utiče na primenu drugih prinudnih pravila koja se, nezavisno od izbora merodavnog prava ili odredaba ovih Uslova, moraju primeniti na konkretan odnos.

U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovih Uslova i prinudnih odredaba važećih propisa Republike Srbije, primenjuju se prinudne odredbe tih propisa. Nijedna odredba ovih Uslova neće se tumačiti na način kojim se Kupcu uskraćuje, ograničava ili uslovljava pravo koje mu pripada na osnovu prinudnih odredaba važećih propisa Republike Srbije.

5.3 Primena obaveza i povezanih dokumenata

Ovi Uslovi korišćenja i prodaje uređuju odnos između Apothecary drogerije i Kupca u vezi sa korišćenjem internet sajta apothecary.rs, zaključenjem i izvršenjem Ugovora o prodaji robe, plaćanjem, isporukom robe, reklamacijama, saobraznošću robe, pravom na odustanak od Ugovora i drugim pitanjima koja su uređena ovim Uslovima.

Pitanja koja se odnose na obradu, čuvanje, zaštitu i druga postupanja sa podacima o ličnosti Kupca uređuju se Politikom privatnosti i zaštite podataka o ličnosti Apothecary drogerije, u meri u kojoj se takva pitanja ne uređuju ovim Uslovima i u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

Ukoliko Kupac učestvuje u posebnom programu, pogodnostima, članstvu ili drugoj usluzi Apothecary drogerije, na taj odnos mogu se primenjivati posebni uslovi tog programa ili usluge, uključujući Uslove programa „Apothecary Privé“, „Apothecary Physio & Spa“ i druge posebne uslove koji su Kupcu dostupni pre pristupanja programu ili korišćenja konkretne usluge.

Posebni uslovi programa ili usluge primenjuju se isključivo na pitanja koja se odnose na konkretan program ili uslugu, dok se na kupovinu robe putem internet sajta, prava Kupca, reklamacije, saobraznost robe, odustanak od Ugovora, način plaćanja, isporuku i druga pitanja uređena ovim Uslovima primenjuju odredbe ovih Uslova i važećih propisa.

U slučaju da se odredbe ovih Uslova i posebnih uslova međusobno razlikuju, na konkretan odnos primenjuju se posebni uslovi samo u delu koji se odnosi na predmet konkretnog programa ili usluge, dok se na ostala pitanja primenjuju ovi Uslovi, uz obaveznu primenu prinudnih odredaba važećih propisa Republike Srbije.

Nijedan poseban uslov, pravilo programa, politika ili drugi dokument Apothecary drogerije ne može ograničiti, isključiti ili usloviti zakonska prava Kupca suprotno prinudnim odredbama Zakona o zaštiti potrošača ili drugih važećih propisa.

Ukoliko je neko pitanje istovremeno uređeno ovim Uslovima i posebnim dokumentom Apothecary drogerije, odredbe se primenjuju na način kojim se obezbeđuje njihova međusobna usklađenost i puna primena prinudnih propisa.

U slučaju nesaglasnosti između odredaba ovih Uslova i prinudnih odredaba zakona ili drugih propisa Republike Srbije, primenjuju se prinudne odredbe tih propisa.

Apothecary drogerija će posebne uslove, politike i druga dokumenta koja su relevantna za konkretan odnos učiniti dostupnim Kupcu na način koji mu omogućava da se sa njihovim sadržajem upozna pre nego što se obaveže konkretnim odnosom, kada je takva obaveza propisana zakonom. Ovaj član ne predstavlja opštu saglasnost Kupca sa svim dokumentima Apothecary drogerije, već se primena svakog dokumenta određuje prema njegovoj prirodi, predmetu i konkretnom odnosu na koji se dokument primenjuje.

5.4 Promena Uslova korišćenja i prodaje

Apothecary drogerija može menjati, dopunjavati ili ažurirati ove Uslove korišćenja i prodaje radi usklađivanja sa promenama važećih propisa, promenama načina poslovanja, organizacionim, tehničkim ili drugim opravdanim razlozima. Važeća verzija Uslova korišćenja i prodaje objavljuje se na internet sajtu apothecary.rs i dostupna je Kupcu pre zaključenja Ugovora.

Izmene i dopune ovih Uslova primenjuju se na Ugovore koji budu zaključeni nakon početka primene izmenjene verzije Uslova, osim ako je važećim propisima drugačije određeno. Izmene Uslova ne utiču na prava i obaveze koje su nastale iz Ugovora koji je već zaključen pre početka primene izmenjene verzije Uslova.

Na već zaključeni Ugovor primenjuje se verzija Uslova koja je važila u trenutku njegovog zaključenja, osim kada je primena drugačijih pravila obavezna na osnovu prinudnih odredaba važećih propisa.

Apothecary drogerija ne može jednostranom izmenom ovih Uslova promeniti, ograničiti ili ukinuti pravo Kupca koje je već nastalo na osnovu zaključenog Ugovora, niti može naknadnom izmenom Uslova povećati obaveze Kupca iz već zaključenog Ugovora, osim kada je takva promena izričito dozvoljena ili obavezna prema važećim propisima.

Ukoliko se izmena Uslova odnosi na informacije koje su od značaja za zaključenje budućeg Ugovora, izmenjena verzija mora biti dostupna Kupcu pre nego što Kupac zaključi Ugovor na koji se izmenjeni Uslovi primenjuju. Kupac koji ne prihvata izmenjene Uslove nije dužan da ih prihvati niti da nastavi sa korišćenjem internet prodavnice pod izmenjenim uslovima, pri čemu takvo neprihvatanje ne utiče na prava i obaveze koje su već nastale iz ranije zaključenih Ugovora.

Nastavak korišćenja internet sajta sam po sebi ne smatra se izmenom već zaključenog Ugovora niti predstavlja saglasnost Kupca sa promenom njegovih već stečenih ugovornih prava. Ukoliko je za određenu izmenu prema važećim propisima potrebna posebna saglasnost Kupca, Apothecary drogerija će takvu saglasnost pribaviti na zakonom propisan način. Apothecary drogerija će na početku izmenjene verzije Uslova, odnosno na drugi odgovarajući način, jasno navesti datum od kada izmenjeni Uslovi počinju da se primenjuju.

Prethodne verzije Uslova mogu biti sačuvane u evidenciji Apothecary drogerije radi dokazivanja sadržine Uslova koji su važili u trenutku zaključenja konkretnog Ugovora, kao i radi zaštite prava i interesa Kupca i Apothecary drogerije. U slučaju izmene Uslova radi usklađivanja sa prinudnim odredbama novog zakona ili drugog propisa, Apothecary drogerija će takvu izmenu primeniti od dana od kojeg je to potrebno prema važećem propisu, pri čemu takva izmena neće imati za cilj niti dejstvo retroaktivnog umanjenja prava Kupca koja su već nastala.

Ukoliko je neka odredba ovih Uslova izmenjena, ukinuta ili utvrđena kao ništavna, to samo po sebi ne utiče na važenje ostalih odredaba Uslova, osim ako iz prirode konkretne odredbe ili prinudnih propisa proizlazi drugačije.

Ova odredba ne daje Apothecary drogeriji pravo da jednostrano menja sadržinu već zaključenog Ugovora, niti predstavlja opštu saglasnost Kupca sa budućim izmenama Uslova. U slučaju nesaglasnosti između odredaba izmenjene verzije Uslova i prinudnih odredaba važećih propisa Republike Srbije, primenjuju se prinudne odredbe tih propisa.

KODEKS POSLOVNE ETIKE

Aesthetics drogerie d.o.o. Beograd postupa u skladu sa Kodeksom poslovne etike koji je dostupan na sledećim linkovima:
- Kodeks poslovne etike (latinica)
- Kodeks poslovne etike (ćirilica)

apothecary

Apothecary /aʹpo(tə)kari/ je luksuzna internet drogerija fokusirana na ponudu originalnih i vrhunskih proizvoda za lepši život. Naš cilj je da ponudimo kvalitetne proizvode za negu tela, kose i kože.

Kategorije

Novi proizvodi
Izdvajamo
Brendovi
Luxe
Nega
Šminka
Parfemi
Zdravlje
Physio & Spa
Bébé
[M] Muškarci
Fitness
Bio
Kuća
Le Mag magazin

Korisnički servis

Registracija naloga
Moj nalog
Zaboravljena lozinka
Status porudžbina
Transport i isporuka
Pakovanje poklona
Načini plaćanja
Najčešća pitanja
Reklamacije
Pravo na odustajanje
Politika privatnosti
Uslovi korišćenja i prodaje
Safety Gate
e-Trustmark
Bezbednost

Kompanija

O nama
Fosterova grupa
ICT mreža
Novosti
Apothecary LAB
Društvena odgovornost
Umetnička kolekcija
Apothecary Privé
Karijera
Saradnja
Podaci o kompaniji
Kontakt

Podaci o kompaniji

Apothecary
Aesthetics drogerie d.o.o.
Preševska 98
11000 Beograd, Srbija

Radno vreme: pon-pet od 09-17h
Tel: +381 69 55555 79
Email: info@apothecary.rs

PIB: 112141183
Matični broj: 21614823

Tekući račun: 265652031000242221
Raiffeisen banka a.d.

Prijava na newsletter

WORLD BRAND DESIGN SOCIETY

Vaša e-mail adresa Prijavi se

☐

Ukoliko ste zainteresovani, označavanjem ove opcije možete da se prijavite za prijem periodičnih promotivnih i informativnih mejlova koje šalje Apothecary internet drogerija. Svoju prijavu uvek možete da otkažete. Prijavom na newsletter saglasni ste sa Politikom privatnosti i Uslovima korišćenja.

Meta Verified norton Safe Web 100% napajanjem

Klik za proveru 11/09/2026

Copyright © 2026 Apothecary. Napravio i dizajnirao Foster + Svensson. Sva prava zadržana.

Pre upotrebe proizvoda detaljno proučite uputstvo. Preporučene dnevne doze se ne smeju prekoračiti. O indikacijama, merama opreza i neželjenim reakcijama na proizvod, posavetujte se sa svojim lekarom ili farmaceutom. Proizvod ne smeju da koriste osobe preosetljive na bilo koji sastojak proizvoda. Nisu svi proizvodi namenjeni deci, osim po preporuci lekara. Trudnice i dojilje pre upotrebe bilo kog proizvoda uvek trebaju da konsultuju svog lekara. Osobe sa posebnim medicinskim stanjima i na medikamentoznoj terapiji, pre upotrebe proizvoda trebaju da konsultuju svog lekara i/ili farmaceuta. Informacije objavljene na ovom sajtu su samo za referentne svrhe i nisu namenjene zameni saveta lekara, farmaceuta i/ili drugog licenciranog zdravstvenog radnika u vidu postavljanja dijagnoze i lečenja. Objavljene informacije ne treba koristiti u vidu samo-dijagnoze, ili za samostalno lečenje i tumačenje eventualnih zdravstvenih problema i/ili bolesti. Dodaci ishrani i ostali proizvodi nisu namenjeni za prevenciju, dijagnozu, tretman i/ili lečenje bolesti. Uvek se obratite svom lekaru ukoliko sumnjate da imate medicinski problem. Prikazane fotografije i video klipovi proizvoda su ilustrativnog i informativnog karaktera, dok njihova veličina, proporcije i razmera mogu da odstupaju od fizičke veličine. Fotografije, ilustracije i video sadržaji pakovanja mogu da se razlikuju od prikazane ambalaže. Trudimo se da budemo što precizniji u opisu proizvoda, prikazanih fotografija, video sadržaja i cena, ali ne možemo da garantujemo da su sve informacije kompletne i bez grešaka. Nastojimo da dobijemo tačne podatke o proizvodima od svojih dobavljača i proizvođača, i da iste podatke prikažemo na svom sajtu. Međutim, ne možemo da garantujemo tačnost, potpunost i/ili pravovremenost ovih podataka u svakom trenutku. Razlike između podataka prikazanih na ovom sajtu i onih prikazanih na deklaracijama proizvoda mogu da se pojave, usled tehničkih i drugih opravdanih razloga (kao što su, bez ograničavanja samo na unapređenje recepture i/ili formulacije proizvoda, sastojaka proizvoda, kašnjenja u dostavljanju informacija od proizvođača i/ili dobavljača i dr.). Podaci koji su dostupni i objavljeni na ovom sajtu ne zamenjuju podatke navedene na deklaracijama proizvoda. U slučaju eventualnih odstupanja informacija, merodavne su one koje se nalaze na deklaraciji proizvoda. Kupac je obavezan da, pre upotrebe i korišćenja proizvoda, izvrši uvid u podatke sadržane na deklaraciji proizvoda (posebno na eventualno prisustvo alergena) i da iste uzme kao merodavne. Lista sastojaka u sastavu proizvoda može da se razlikuje, menja ili varira tokom vremena. Pre upotrebe, uvek pogledajte deklaraciju i pakovanje proizvoda koje dobijete za najnoviju listu sastojaka. Fotografije, ilustracije, video sadržaji, logotipi, robne marke, proizvodi i nazivi prikazani i pomenuti na sajtu mogu da budu ili jesu zaštitni znaci njihovih kompanija. Proizvodi prikazani na sajtu predstavljaju deo ponude za poručivanje i ne podrazumeva se da su dostupni u svakom trenutku. Sve cene su izražene u dinarima (RSD) sa uračunatim PDV-om, dok je poručivanje omogućeno isključivo preko sajta. Nastavkom i upotrebom ovog sajta slažete se sa Politikom privatnosti i Uslovima korišćenja i prodaje.