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

Molimo vas da pre korišćenja usluga i poslovanja s Apothecary drogerijom, detaljno i pažljivo pročitate sledeće „Uslove korišćenja i prodaje preko internet sajta www.apothecary.rs i poslovanja s Apothecary drogerijom" (u daljem tekstu: „**Uslovi**" i/ili „**Uslovi korišćenja**" i/ili „**Ugovor**"). Svaka poseta Apothecary sajtu, kontakta s Apothecary drogerijom, kao i kupovina, znači da ste ove Uslove pročitali i da se slažete s njima u celosti. Ukoliko se s navedenim Uslovima ne slažete i oni nisu prihvatljivi za vas, molimo vas da dalje ne pristupate i ne koristite usluge, da ne komunicirate s Apothecary drogerijom, kao i da ne naručujete i ne kupujete u Apothecary drogeriji.

Upotrebom sajta www.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.

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 www.apothecary.rs. Korišćenjem bilo kog dela Apothecary sajta, smatra se da su Posetioci i/ili Kupci upoznati s ovim Uslovima, kao i da prihvataju korišćenje sadržaja ovog sajta isključivo za ličnu upotrebu i na sopstvenu odgovornost.

Osnovni pojmovi:

- „**Uslovi**" se odnose na Uslove korišćenja i prodaje preko internet sajta www.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**" i/ili „**Kupci**" i/ili „**Korisnici**" se odnosi na sve registrovane i/ili neregistrovane Kupce ili Korisnike u Apothecary drogeriji, kao i na osobe i/ili pravna lica koja kontaktiraju Apothecary drogeriju. Kupac nužno ne mora da bude osoba, odnosno fizičko i/ili pravno lice koje planira ili je nešto kupilo u Apothecary drogeriji, već i pravno i/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 www.apothecary.rs.
- „**Sajt**" se odnosi na Internet sajt Apothecary drogerije koji je registrovan na adresi i domenu www.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 www.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 www.apothecary.rs.

Navedeni „Uslovi korišćenja i prodaje preko internet sajta www.apothecary.rs i poslovanja s Apothecary drogerijom" predstavljaju Ugovor na daljinu između Posetioca i/ili Kupca i Apothecary drogerije.

Ovi Uslovi poslednji put su ažurirani 6. maja 2026. godine.

SADRŽAJ

1. OPŠTI USLOVI

1.1 Detaljnije informacije o Uslovima
1.2 Pravo intelektualne svojine
1.3 Korišćenje Internet sajta www.apothecary.rs
1.4 Način obrade ličnih podataka
1.5 Sigurnost i zaštita ličnih podataka
1.6 Obaveštenje o korišćenju ličnih podataka Kupaca / registrovanih / neregistrovanih Korisnika
1.7 Dostupnost proizvoda i tačnost informacija o proizvodima
1.8 Komunikacija s Apothecary drogerijom

2. PORUDŽBINE

2.1 Registracija Korisnika
2.2 Poručivanje i obrada porudžbina
2.3 Plaćanje porudžbina
2.4 Cena proizvoda

3. ISPORUKA PROIZVODA

3.1 Opšti podaci
3.2 Uslovi i rokovi isporuke
3.3 Moguća ograničenja kod isporuke
3.4 Način ugovaranja isporuke

4. REKLAMACIJA NA PROIZVODE I ODUSTAJANJE OD UGOVORA NA DALJINU

4.1 Način i proces reklamacija
4.2 Otklanjanje saobraznosti posle isteka zakonskog roka
4.3 Odustanak od Ugovora i kupovine na daljinu

5. ZAVRŠNE ODREDBE

5.1 Saglasnost za kontakt
5.2 Važeće pravo
5.3 Primena obaveza

1. OPŠTI USLOVI

1.1 Detaljnije informacije o Uslovima

Ovim Uslovima, kao i u vidu Ugovora na daljinu, su definisani „Uslovi korišćenja i prodaje preko internet sajta www.apothecary.rs, komunikacije i poslovanja s Apothecary drogerijom" koji korisnicima (u daljem tekstu: „Korisnik" ili „Kupac") omogućava naručivanje i kupovinu kozmetičkih preparata i proizvoda, šminke, dijetetskih suplemenata, opreme za bebe, preparata za lepotu, kao i drugih proizvoda koji mogu biti prikazani na Internet sajtu www.apothecary.rs, a nalaze se u ponudi kompanije Aesthetics drogerie d.o.o. (u daljem tekstu: „**Apothecary**"). Pored pregleda i ponude proizvoda i usluga, Apothecary na svom sajtu takođe objavljuje i informativne članke i novosti iz različitih oblasti i tema, poput saznanja iz nauke, medicine, farmacije, kozmetike, estetike, kulture, i ostalih relevantnih tema, a koje ujedno može da poveže sa proizvodima i uslugama ukoliko se za tim ukaže prilika. Ovakve informacije u vidu vesti su informativnog i obrazovanog karaktera i ne zamenjuju preglede i/ili postavljanje bilo kakvih dijagnoza. Apothecary će se truditi da izvori informacija budu provereni i relevantni, kao i da gosti i sagovornici koji pišu ili su intervjuisani budu relevantni za odgovarajuću temu i sa stručnom ekspertizom iz oblasti same teme o kojoj se piše.

Na kompletne navedene uslove primenjuju se Zakoni Republike Srbije i to: Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o obligacionim odnosima, kao i ostali važeći propisi Republike Srbije. Ukoliko nekim od važećih zakona Republike Srbije nisu definisani određeni pojmovi i/ili oblasti, takvi će biti obuhvaćeni ovim Uslovima korišćenja i smatraju se važećim i prihvaćenim od strane Posetioca sajta, Kupca i/ili fizičkog ili pravnog lica koje kontaktira Apothecary drogeriju.

Neophodno je pažljivo pročitati ovaj dokument i upoznati se sa pravima i obavezama pre bilo kakvog procesa započinjanja kupovine i/ili korišćenja Apothecary sajta, kao i kontakta s Apothecary drogerijom.

Internet stranicu, odnosno ovaj sajt uređuje društvo „Aesthetics drogerie d.o.o." sa sedištem na adresi Preševska 98, 11000 Beograd, Srbija, matični broj: 21614823, PIB: 112141183 (u daljem tekstu: „**Apothecary**" i/ili „Apothecary drogerija"), koje 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, tehnološkiih nadgledanja i unapređenja, i ostalih zastupanja.

Proizvodi kupljeni preko internet sajta www.apothecary.rs isporučuju se isključivo na teritoriji Republike Srbije (neobuhvatajući Kosovo i Metohiju), a Apothecary pruža interaktivnu uslugu pregleda, naručivanja i kupovine na navedenom Internet sajtu u slučaju da su proizvodi dostupni za kupovinu. Usluga obuhvata pružanje informacija za pregled, kao i upravljanje objavljenim sadržajima.

Apothecary u potpunosti zadržava pravo izmene ovih Uslova u bilo kojem trenutku, kao i u slučaju da je neophodno usklađivanje sa propisima i zakonima Republike Srbije, EU regulativama ili ukoliko je neophodno u slučaju promene internih procedura, odluka, politika i načina poslovanja „Aesthetics drogerie d.o.o", kao i u slučaju unapređenja usluga u cilju poboljšanja zadovoljstva kupaca, tehnološkog unapređenja sajta i internih akata. Sve izmene koje budu napravljene biće objavljene na Internet sajtu i stupiće na snagu odmah po objavljivanju i važiće isključivo za nove porudžbine koje su registrovane posle objavljivanja na internet sajtu. Ako Korisnik, odnosno Kupac ne dostavi prigovor ili izmenu porudžbine, kao i ukoliko ne otkaže ugovorenu porudžbinu, smatraće se da je prihvatio izmenjene Uslove korišćenja. Korisnik tj. Kupac je u obavezi da proveri Uslove korišćenja na stranicama koje su namenjene za prikaz samih Uslova na Internet sajtu pre svake porudžbine, kao i da se složi s njima odnosno da ih prihvati pre porudžbine štikliranjem, odnosno označavanjem, posebno označenog polja, jer su moguće izmene u periodima između poseta ili porudžbine.

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 www.apothecary.rs, zbog čega su Posetioci sajta, Kupci i/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. Suprotno postupanje oslobađa Apothecary drogeriju od bilo kakve odgovornosti. Ovi Uslovi korišćenja su sastavni deo Ugovora o prodaji na daljinu, te izmene Uslova neće obavezivati Kupca za već poslate porudžbine. Uslovi sadrže sve informacije koje se Posetiocima sajta i/ili Kupcima pružaju pre zaključenja Ugovora o prodaji na daljinu, a shodno Zakonu o zaštiti potrošača Republike Srbije. Korišćenjem Apothecary sajta i svih pridruženih stranica, Proizvoda i Usluga, smatra se da su Posetioci sajta, Kupci, kao i sva fizička i/ili pravna lica u svakom trenutku upoznata s Uslovima, te da ih u celosti razumeju i prihvataju.

Ovi Uslovi propisuju i definišu uslove i pravila koja se odnose na korišćenje Internet sajta od strane Kupaca tj. Korisnika.

Odmah nakon završene registracije na sajtu ili napravljene porudžbine, Kupci tj. Korisnici izjavljuju da su pročitali i razumeli Uslove korišćenja, da su upoznati sa navedenim i u potpunosti saglasni sa ovde navedenim Uslovima korišćenja, da prihvataju korišćenje Internet sajta u skladu sa navedenim uslovima, kao i da su lično odgovorni za zaštitu šifara i lozinki definisanih na mestima koja postoje na sajtu.

Proizvode na Apothecary sajtu moguće je poručiti isključivo preko www.apothecary.rs. Apothecary je registrovan kao onlajn prodavnica, odnosno Internet prodajno mesto i nema fizičke prodavnice.

1.2 Pravo intelektualne svojine

Kompletan sadržaj i svi materijali koji su objavljeni na navedenom internet sajtu su u vlasništvu Apothecary drogerije i/ili samih proizvođača proizvoda, osim na linkovima i sadržajima gde je navedeno da je reč o spoljnim tj. eksternim linkovima van internet sajta www.apothecary.rs. Takođe, na sajtu www.apothecary.rs nalaze se sadržaji i materijali koji su napravljeni od strane trećih lica, odnosno koji su u vlasništvu proizvođača proizvoda, njihovih robnih marki i brendova. Ovakvi sadržaji ne pripadaju Apothecary drogeriji, već trećim licima koja su takav materijal napravila radi promocije i predstavljanja svojih proizvoda, opisa proizvoda, približavanje izgleda proizvoda, prateće kampanje, kao i pospešivanja prodaje proizvoda robnih marki i brendova. Apothecary poštuje prava intelektualne svojine. Ukoliko određeni brend ili robna marka želi da se njihov sadržaj ukloni sa sajta Apothecary drogerije ili pak izmeni, može slobodno da ostvari direktnu komunikaciju s Apothecary drogerijom preko kontakt mejla.

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 www.apothecary.rs

Kupac i/ili registrovani, neregistrovani Korisnik se izričito slaže da Internet sajt www.apothecary.rs koristi 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, ili (i) 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 Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika, raskidom Ugovora, neprikladnim ponašanjem, nemarom, ili bilo kojom drugom radnjom Apothecary odnosno njenih zaposlenih, agenata i/ili trećih pružaoca usluga.

Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik, ovim izričito potvrđuje da Apothecary nije odgovoran za bilo kakvo moguće uvredljivo, neprikladno ili protivzakonito ponašanje drugih korisnika ili trećih lica, te da rizik od šteta koje mogu nastati kao posledica navedenog u potpunosti snosi Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik.

Apothecary ili druga fizička ili pravna lica uključena u stvaranje, proizvodnju, održavanje ili distribuciju ovog internet sajta, ili s njima povezanog sadržaja i/ili softvera ni u kojem slučaju neće biti odgovorni za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posledica korišćenja ili zbog nemogućnosti korišćenja ovog internet sajta. Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik izričito potvrđuje da se Uslovi ovog poglavlja odnose na celokupan sadržaj ovog internet sajta.

Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik je isključivo i jedino odgovoran za nabavku, održavanje i korišćenje sopstvene računarske i tehničke opreme, uključujući, ali ne ograničavajući se na celokupan softver i hardver koji koristi i poseduje tom prilikom, kao i drugu opremu neophodnu za pristup i korišćenje internet sajta Apothecary internet prodaje, te sve sa tim povezane troškove. Apothecary nije odgovoran za bilo kakvo oštećenje opreme Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika, koja mogu nastati kao posledica korišćenja ovog internet sajta. Kupcu / registrovanom / neregistrovanom Korisniku 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.

Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik u bilo kojem trenutku može da ostvari kontakt s Apothecary drogerijom isključivo preko navedenog Internet sajta i/ili zvaničnе mejl adrese i tom prilikom zatraži izmene, dopune ili brisanje pogrešnog unosa.

Ukoliko je prethodno registrovao, odnosno aktivirao korisnički nalog na Apothecary sajtu na apothecary.rs, Kupac / registrovani Korisnik može da zatraži od Apothecary drogerije deaktivaciju, odnosno brisanje svog korisničnog naloga na Apothecary sajtu. Radi deaktivacije, odnosno brisanja korisničkog naloga, Kupac / registrovani Korisnik potrebno je da kontaktira 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 Kupac / registrovani korisnik, i postupiti s procesom deaktivacije naloga. Kupac / registrovani korisnik će biti obavešten 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 prihvaćen. Takvi zahtevi će se tretirati kao eventualne zloupotrebe i neće biti prihvaćeni za dalju obradu. Isključivo Kupac / registrovani korisnik sa svoje registrovane mejl adrese u Apothecary drogeriji može da podnese zahtev za deaktivaciju korisničkog naloga za koji je vezana sama mejl adresa sa koje se i zahteva deaktivacija, brisanje naloga.

Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik nema prava da ostvari kontakt s bilo kojim povezanim licem Apothecary drogerije preko nezvaničnog kontakta, odnosno kontakta koje takvo lice nije prethodno odobrilo kao kontakt Kupcu / registrovanom / neregistrovanom Korisniku.

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.

Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik nema prava da samostalno i/ili na drugi način sakuplja i dolazi 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.

1.4 Način obrade ličnih podataka

Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik registracijom na www.apothecary.rs daje 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 Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika navedene u obrascu pri registraciji. Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik upoznat je sa pravom da u svakom trenutku može u potpunosti povući ovu izjavu o saglasnosti i zatražiti brisanje ličnih podataka. Svi lični podaci koje Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik pošalje u sklopu registracije i kupovine preko navedenog internet sajta biće zaštićeni u skladu sa zakonskim propisima Republike Srbije.

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

Stranice objavljene na internet sajtu www.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 www.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.

1.5 Sigurnost i zaštita ličnih podataka

Apothecary će Kupcu / registrovanom / neregistrovanom Korisniku osigurati privatnost i zaštitu ličnih podataka, lozinki i svih ostalih detalja na svom internet sajtu www.apothecary.rs u skladu s Politikom privatnosti. Pri registraciji na navedenoj internet adresi Korisnik upisuje željeno korisničko ime i lozinku koju će koristiti prilikom pristupa internet 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 sačuva isključivo za sebe i ne sme da je deli s drugim licima. Korisnik 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 Korisnikovog internet pretraživača 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.

Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik 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 Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika ili na bilo koji drugi način objaviti činjenicu da joj je isti poslao materijale, kao i druge navedene informacije ili ideje, osim ukoliko:

(1) dobije dozvolu Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika za korišćenje njegovog imena; ili
(2) prethodno obavesti Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika 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 Kupca; ili
(3) je obavezna da to učini po zakonu.

Svaka komunikacija između Apothecary drogerije i Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika smatra se poverljivom. Ukoliko se ipak dogodi da neke eksterne internet stranice, mediji i/ili društvene mreže objave internu komunikaciju koju su imali Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik i kompanija, 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, Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik 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 www.apothecary.rs neće se smatrati tajnim ili poverljivim, kao niti poslovnom tajnom. Dostavljanjem materijala putem internet sajta, Apothecary je ovlašćen da isti neograničeno koristi 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 ličnih podataka Kupaca / registrovanih / neregistrovanih Korisnika

Apothecary prikuplja samo neophodne, osnovne podatke o Kupcima tj. Korisnicima i neophodne podatke za poslovanje, kao i informisanje Korisnika 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, a na osnovu prethodno date saglasnosti 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 navedene internet adrese pretražuju, kupuju, kao i o stranicama koje posećuju. Ovi podaci se koriste isključivo kako bi naša ponuda bila što kvalitetnija za Kupce, stranice unapređene i poboljšane i kako bi omogućili što jednostavniju kupovinu. Lične podatke takođe koristimo kako bismo ostvarili direktan kontakt s Kupcem u slučaju potrebe. Osim navedeno, lične podatke Apothecary 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 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.

Kako i na koji način se koriste i obrađuju vaši podaci precizirani su na stranici „Politika privatnosti", a koja je sastavni deo ovih „Uslova korišćenja i prodaje".

1.7 Dostupnost proizvoda i tačnost informacija o proizvodima

Apothecary u potpunosti zadržava pravo da u bilo kojem trenutku iz i/ili u okviru ponude ili prodaje povuče i/ili ponudi bilo koji proizvod. Ukoliko se navedena situacija dogodi da određenog proizvoda nema i/ili da nije dostupan, Apothecary će Kupcu / registrovanom / neregistrovanom Korisniku plaćenog, a neisporučenog proizvoda tj. plaćene Usluge, vratiti pun iznos novca za one proizvode koji više nisu u ponudi, odnosno za one usluge koje su plaćene, a nisu izvršene, nezavisno od bilo kakvih razloga za povlačenje proizvoda iz prodaje tj. neizvršenja usluge. Bilo koji drugi dodatni troškovi koji su eventualno nastali van navedenih na porudžbenici prilikom poručivanja proizvoda u Apothecary drogeriji, nisu obuhvaćeni povraćajem novca, jer se smatra da nisu ni ponuđeni, ni prihvaćeni, a time nisu ni ugovoreni između Kupca i Apothecary drogerije.

Ne podrazumeva se da su svi proizvodi prikazani na sajtu www.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 veće 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 i/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 u svakom trenutku odbije porudžbinu, bez objašnjenja i razloga, zadržavajući svoje diskreciono pravo da odbije da pruži uslugu i da odbije prodaju proizvoda. Takođe, Apothecary zadržava diskreciono pravo da odbije mogućnost naručivanja i/ili prodaje proizvoda i usluga bilo kom Kupcu / registrovanom / neregistrovanom Korisniku, i time 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", „

banke, a koji nama u trenutku transakcije ne mogu da budu poznati. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu. Ovakve situacije mogu da se dogode usled onlajn plaćanja inostranim platnim karticama i digitalnim novčanicama, kao i u slučaju da plaćate onlajn preko svog deviznog računa, a gde će vam vaša banka i kartičarska kuća obračunati konverziju (ili nekoliko konverzija u slučaju više različitih deviznih računa) iz strane valute u dinar, a po kursnoj listi i naknadama koje vaša banka, čijom platnom karticom ili digitalnim novčanikom primenjuje u trenutku plaćanja ili kasnije tokom finalne obrade transakcije. Za slučaj nejasnoća i potrebnih pojašnjenja u razlikama u prikazanoj ceni i onoj koja je eventualno vama naplaćena, potrebno je da kontaktirate svoju banku koja vam je izdala platnu karticu ili omogućila upotrebu digitalnog novčanika radi dobijanja takve informacije. Apothecary nema uvid u naknade i kursne liste drugih banaka, niti vrši naplatu konverzija iz deviza u dinare, već isključivo vaša banka čiju platnu karticu ili digitalni novčanik koristite.

2.4 Cena proizvoda

Apothecary samostalno određuje i definiše iznos maloprodajne cene proizvoda, kao i dodatnih usluga. Prilikom izrade cena, Apothecary se vodi kalkulacijama koje imaju za cilj da obezbede pokrivanje osnovnih troškova kao što su nabavna cena proizvoda, logističke usluge, marketinške usluge, opšti režijski troškovi, porezi, maržu, interni i eksterni troškovi, a što predstavlja izradu poslovnog slučaja prilikom definisanja cene. Apothecary ne dozvoljava da spoljašnji pritisci i mešanje u način poslovanja utiču na izmenu cena proizvoda i usluga, marže ili bilo kakvih uslovljavanja, izuzev ukoliko je to definisano određenim pravilnikom ili zakonom.

Apothecary nema obavezu da prikazuje svoju strukturu kalkulacije troškova i definisanja maloprodajne cene proizvoda cene ili usluge Kupcu i/ili trećim licima, jer se takva informacija smatra internom, odnosno poverljivom. Ujedno, Apothecary se neće osvrtati, odgovarati, niti komentarisati cene proizvoda. Struktura kalkulacije troškova i definisanja maloprodajne cene proizvoda ili usluge se smatra poslovnom tajnom. Konačne cene prikazane na sajtu www.apothecary.rs su izražene u dinarima (RSD), dok je PDV uključen u cenu proizvoda. Prikazane cene su konačne.

Svi proizvodi koji budu poručeni biće isporučeni prema cenama važećim u trenutku porudžbine i koje su objavljene na navedenom sajtu. Uslovi plaćanja, promocije, cene ili akcijske ponude imaju važnost isključivo u trenutku porudžbine i mogu da se promene bez prethodne najave.

U slučaju kada je naručen proizvod, odnosno kada su naručeni proizvodi već poslati Kupcu / registrovanom / neregistrovanom Korisniku, cena koja je bila prikazana prilikom naručivanja će biti primenjena, bez mogućnosti promene cene na akcijsku koja je nastala nakon naručivanja proizvoda.

3. ISPORUKA PROIZVODA

3.1 Opšti podaci

Apothecary isporuku poručenih proizvoda obavlja preko kurirskih službi PostExpress (www.postexpress.rs) i CityExpress (www.cityexpress) s kojima ima zaključene ugovore o saradnji. Svi proizvodi koje kupac poruči preko internet sajta www.apothecary.rs biće isporučeni na adresu koju je kupac naveo prilikom kupovine proizvoda tj. prilikom pravljenja porudžbine preko navedenog sajta. Kurirska služba će pokušati da izvrši dostavu najviše 2 (dva) puta.

Kupac je u obavezi da obezbedi prisustvo punoletne osobe na adresi koju je naveo prilikom poručivanja proizvoda, a kako bi kurir proizvode mogao da isporuči tj. Kupac preuzme. Kurirska služba će pokušati isporuku do najviše 2 (dva) puta. Po preuzimanju poručenih proizvoda, Kupac je u obavezi da potpiše prijem porudžbine i da plati iznos koji je naveden na porudžbenici i u računu, a koji su dostavljeni na mejl adresu Kupca. Ukoliko Kupac ne potpiše potvrdu o prijemu, isporuka će se smarati odbijenom. Ukoliko je Kupac proizvod platio platnom karticom ili digitalnim novčanikom preko Apothecary internet sajta na adresi www.apothecary.rs, u tom slučaju Kupac ne plaća bilo kakve dodatne troškove, jer su svi već naplaćeni preko platne kartice ili digitalnog novčanika, izuzev ukoliko Kupac nije zatražio od kurirske službe posebne dodatne usluge, a koje nisu bile uračunate niti kupljene u Apothecary drogeriji u trenutku naručivanja i kupovine proizvoda. Takođe, ukoliko Kupac u trenutku isporuke nije na navedenoj adresi, u obavezi je da se dogovori sa predstavnikom kurirske službe o vremenu u kojem će biti na adresi iz porudžbine ili da se drugačije dogovori o mestu preuzimanja porudžbine. Apothecary ne može preuzeti odgovornost za ugovoreni termin isporuke.

U slučaju da to kurirska služba nudi, Kupac ima prava da preusmeri pošiljku na paketomat, a odakle će dalje platiti i preuzeti pristiglu pošiljku. Apothecary ne vrši preusmeravanje pošiljki, već je za takvu aktivnost potrebno da Kupac to samostalno uradi i to nakon što dobije mejl od Apothecary drogerije da je pošiljka poslata, da sadrži broj pošiljke, a da potom na sajtu ili u okviru aplikacije kurirske službe odabere opciju za preusmerenje pošiljke na željeni paketomat. U slučaju da postoji dodatni trošak za ovu uslugu od strane kurirske službe, takva usluga će biti naplaćena i biće predmet dogovora između Kupca i kurirske službe direktno, isključujući u potpunosti Apothecary za navedene nove dodatne usluge.

Uručenje se vrši primaocu ili ovlašćenom licu uz potvrdu prijema na za to predviđenom mestu na Dostavnoj knjižici. Kada pošiljku u ime primaoca prima njegov punomoćnik, odrasli član domaćinstva ili kod primaoca stalno zaposleno lice, mora u potpisu naznačiti odnos prema primaocu i upisati broj lične karte i upotrebiti pečat ukoliko pravno lice koje prima porudžbinu ima odluku o korišćenju pečata. Za otkupne pošiljke od primaoca se naplaćuje poštarina za uplatu otkupnog iznosa po cenovniku poštanskih usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i usluga novčanog poslovanja. U slučaju da se pošiljka ne može uručiti pošiljaocu pošiljka se smatra neisporučivom.

Ukoliko isporuka ne bude uspešna, proizvodi će biti vraćeni u Apothecary drogeriju, dok će porudžbina Kupca biti otkazana, a novac koji je naplaćen platnom karticom ili digitalnim novčanikom će biti vraćen Kupcu. Porudžbine za koje je Kupac označio da će biti plaćene pouzećem tj. prilikom preuzimanja, biće vraćene u Apothecary drogeriju. U slučaju da Kupac ponovo odluči da kupi navedeni proizvod, tj. ponovo prihvata prethodnu porudžbenicu za proizvode koje nije preuzeo, Kupac prihvata da Apothecary drogerija naplati iznose poštarine, odnosno usluga kurirske službe u onom broju za koji je pokušana dostava, a potom paket vraćen Apothecary drogeriji. Kupac time prihvata sve nastale troškove prethodno neuspele dostave proizvoda, usled svoje odgovornosti gde nije bio tu u dogovoreno vreme, gde je porudžbina odbijena iz bilo kog razloga ili se nije nalazio na mestu dostave paketa.

Za povraćaj novca, Kupac je u obavezi da kontaktira Apothecary slanjem mejla na info@apothecary.rs ili pozivom na broj telefona +381695555579 (radnim danima od ponedeljka do petka od 09:00 do 17:00 časova; važeća cena poziva). U okviru telefonskog poziva ili mejl poruke potrebno je da Kupac dostavi broj tekućeg računa u banci u Srbiji kako bi mu novac bio vraćen, a koji će Apothecary uplatiti preko svog tekućeg računa u Raiffeisen banci. Ukoliko je reč o plaćanju platnom karticom ili digitalnim novčanikom, novac će biti vraćen direktno na platnu karticu sa koje je izvršeno plaćanje.

Sadržaj paketa koji uključuje naručene i kupljene proizvode sadrži fiskalni račun u štampanoj verziji, a koji se nalazi u okviru samog dostavljenog paketa. Apothecary drogerija takođe račun može da dostavi i elektronskim putem u vidu PDF dokumenta na mejl Kupca.

Apothecary zadržava pravo da spreči i sankcioniše kupce koji poručuju proizvode s opcijom plaćanja pouzećem, platnim karticama ili digitalnim novčanicima, a bez da žele proizvod i da plate, odnosno da kupe. U ovakvim situacijama Apothecary ima pravo da naplati usluge kurirske službe i dostave, kao i da odbije dalja poručivanja proizvoda preko sajta www.apothecary.rs, te da blokira korisnički nalog Kupca ili Kupca direktno.

Apothecary ima diskreciono pravo da odbije porudžbinu ili da usluži Kupca, i time onemogući naručivanje i kupovinu proizvoda. Apothecary koristi sisteme i načine da proveri i spreči eventualne zloupotrebe prilikom registracije naloga, naručivanja proizvoda ili komunikacije s Apothecary drogerijom, i time blokira takvu komunikaciju i narudžbine.

3.2 Uslovi i rokovi isporuke

Apothecary će nastojati da isporuči sve proizvode u što kraćem roku i to do pet (5) radnih dana, ukoliko to nije drugačije definisano prilikom poručivanja proizvoda tj. u toku pravljenja porudžbine od strane kupca. Pod radnim danima podrazumevaju se dani od ponedeljka do petka, u periodu kada ti dani nisu obuhvaćeni državnim i/ili verskim praznicima koji su definisani zakonima Republike Srbije. Neradni dani su vikendi (subota i nedelja), kao i periodi državnih i/ili verskih praznika. Tokom tog perioda, Apothecary drogerija ne radi, i ti dani se ne računaju kao kalendarski, već kao neradni radi.

Uslovi dostave proizvoda su definisani na sledeći način:
- **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.

Izuzetak čini kada je ukupan iznos poručenih proizvoda veći od 5.000 dinara i u tom slučaju će Standardna isporuka proizvoda biti besplatna tj. troškove slanja snosiće Apothecary drogerija.

Ekspresna i Prioritetna isporuka su dodatne usluge koje Apothecary nudi i one se uvek naplaćuju i bez izuzetka, kao i bez obzira da li je ukupan iznos poručenih proizvoda niži ili viši od 5.000 RSD. Dodatne usluge Ekspresne i Prioritetne isporuke nisu dostupne za sve proizvode i gradove u Srbiji, a što će Apothecary dodatno potvrditi prilikom poručivanja proizvoda kontaktirajući Kupca mejlom ili telefonom. U slučaju da dodatne usluge Ekspresne i Prioritetne isporuke nisu dostupne, Kupac će o tome biti obavešten i biće ponuđena Standardna isporuka kao vid dostave poručenih proizvoda.

Ukoliko je reč o porudžbinama koje su poručene petkom posle 14:00 časova, tokom dana vikenda (subota i nedelja), ili na državni i/ili verski praznik, smatraće se da su porudžbine izvršene prvog sledećeg radnog dana.

Prikazani uslovi isporuke se odnose isključivo na teritoriju Republike Srbije (neobuhvatajući Kosovo i Metohiju), dok sva dodatna pitanja u vezi sa isporukom možete postaviti putem mejla na info@apothecary.rs ili pozivom na broj +381695555579 (važeća cena poziva) radnim danima, odnosno od ponedeljka do petka u periodu od 09:00 do 17:00 časova.

Ukoliko porudžbina nije isporučena u definisanom roku, Kupac je u obavezi da kontaktira Apothecary kako bi bila izvršena provera toka porudžbine i trenutnog statusa isporuke. Kupac takođe može da prati svoju porudžbinu na internet sajtu dodeljenom od strane kurirske službe kako bi u svakom trenutku imao informaciju gde se pošiljka nalazi i kada može da očekuje isporuku.

3.3 Moguća ograničenja kod isporuke

Dostavljanje poručenih proizvoda može biti obustavljeno zbog više sile na koju Apothecary ne može da utiče, kao i usled radnji ili okolnosti koje nije bilo moguće predvideti uključujući, ali ne ograničavajući se na primer na prirodne i elementarne nepogode, zatvorene saobraćajnice usled vremenskih nepogoda ili drugih događaja, oštećenja ili radova na putu, objektu ili instalacijama, demonstracija ili okupljanja, karantina, ograničavanja kretanja, nedostupnosti kurirske službe, štrajkova učesnika u lancu nabavke i isporuke proizvoda, tehničke prirode ili u drugim situacijama. Ukoliko dođe do ograničenja ovakvog tipa Apothecary će sa svoje strane uložiti maksimalne napore kako bi s Kupcem i kurirskom službom bio dogovoren novi termin isporuke.

3.4 Način ugovaranja isporuke

U obavezi Kupca je da obezbedi uslove i mogućnosti za prihvatanje isporuke na adresi koju je naveo prilikom pravljenja porudžbine. Ukoliko se dogodi da Kupac nije u mogućnosti da lično primi porudžbinu, potrebno je da obezbedi prisustvo punoletne osobe. Kurirska služba nema mogućnost da isporuči proizvode za koje nije potpisana potvrda o prijemu tj. preuzimanju.

Ukoliko se dogode određene poteškoće za preuzimanje robe od strane Kupca, Kupac je dužan da odmah i neodložno u najkraćem roku obavesti Apothecary drogeriju, dok Apothecary neće snositi odgovornost za bilo kakva kašnjenja u isporuci koja su rezultat ostvarenih poteškoća ili propusta od strane Kupca.

Kada porudžbina bude isporučena Kupcu ili osobi koja je u ime Kupca preuzela robu od kurirske službe, Kupac postaje vlasnik tih proizvoda i odgovoran je za sva naknadna oštećenja, gubitke ili uništenje proizvoda.

4. REKLAMACIJA NA PROIZVODE I ODUSTAJANJE OD UGOVORA NA DALJINU

4.1 Postupak reklamacija

Reklamacije na proizvode kupljene u Apothecary internet drogeriji, kupac može da izjavi isključivo preko mejla info@apothecary.rs ili pozivom na broj +381695555579 (važeća cena poziva) radnim danima od ponedeljka do petka u periodu od 10h00 do 15h00 časova i uz dostavu računa ili drugog dokaza o ostvarenoj kupovini, zajedno sa ispravno popunjenim Reklamacionim listom. Apothecary će biti u obavezi da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije od strane kupca. U slučaju nepopunjavanja i nedostavljanja Reklamacionog lista, Apothecary će prijem informacije tretirati kao upit, ali će svakako posvetiti svoju punu pažnju, podršku i asistenciju.

Kupci koji imaju svog konsijerža u okviru Apothecary Privé programa, mogu slobodno direktno da se obrate i kontaktiraju dodeljenog predstavnika.

Apothecary je takođe u obavezi da nakon primljenog ispravno popunjenog Reklamacionog lista, kupcu izda pisanu potvrdu ili da potvrdi preko mejla prijem reklamacije, odnosno da kupca informiše o broju pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Broj pod kojim je zavedena reklamacija navodi se isključivo ukoliko je prethodno poslat ispravno popunjen Reklamacioni list. Pod evidencionim brojem koji Apothecary koristi za praćenje i obradu reklamacije ili upita, može da se smatra i broj porudžbine koji je poslat kupcu na mejl kroz porudžbenicu, a na osnovu kojeg se vrši evidencija kupljenog proizvoda.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku knjige i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde i prijemu reklamacije, odluci o odgovoru Kupcu, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio Kupac, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije. Bez primljenog ispravno popunjenog Reklamacionog lista, Apothecary takvu reklamaciju ne može da vodi kroz svoju evidenciju u obliku knjige, ali svakako može da pruži podršku u rešavanju upita.

Apothecary je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem Kupcu pošalje odgovor na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Apothecary drogerije na reklamaciju Kupca mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu Kupca i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 (petnaest) radnih dana.

Apothecary drogerija je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost Kupca.

Ukoliko Apothecary drogerija iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Kupca u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti Kupca i navede rok u kojem će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom. Nemogućnost Kupca da dostavi Apothecary drogeriji ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Apothecary je odgovoran za nesaobraznost robe u okviru ovog Ugovora, koja sa pojavi u roku do 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na Kupca. Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na Kupca pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Saobraznost robe na osnovu ovih Uslova korišćenja i prodaje preko sajta www.apothecary.rs isključivo se utvrđuju prema svojstvima i nameni robe kako je to definisano pripadajućom Deklaracijom.

Kupac koji je obavestio Apothecary o nesaobraznosti robe ima pravo da zahteva od Apothecary drogerije da otkloni nesaobraznost bez naknade, zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine Ugovor u pogledu te robe.

Ukoliko postoji nesaobraznost robe, Kupac je posle prihvaćene reklamacije može vratiti o trošku Apothecary drogerije putem kurirske službe sa kojom Apothecary ima zaključen ugovor, a to su PostExpress i CityExpress.

Kupac je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije u pogledu namenske upotrebe robe, njegovog održavanja i slično. Kupac nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na robi nastao njegovom krivicom, ukoliko je proizvod otvoren, upotrebljen i korišćen, fizički oštećen pri upotrebi robe ili nepravilnog održavanja robe, kao ni pokušaja namerne zamene iste robe drugom robom koja izgleda identično, a zapravo je drugačija, oštećena, neispravna, korišćena, neoriginalna i/ili ima isteklu formulu, odnosno rok trajanja, drugi serijski ili LOT broj, odnosno robe ili proizvoda koji nisu kupljeni u Apothecary drogeriji, kao i pokušaja vraćanja robe kupljene na drugom prodajnom mestu i njegove zamene u Apothecary drogeriji dobijanjem novije verzije iste robe, tj. proizvoda.

Proizvod koji se šalje na reklamaciju potrebno je da bude fabrički neotpakovan, nekorišćen i dostavljen Apothecary drogeriji zajedno s popunjenim Reklamacionim listom, deklaracijom, fiskalnim računom ili drugim dokazom o kupovini isključivo u Apothecary drogeriji. Proizvodi koji su predmet reklamacije, a utvrdi se da nisu kupljeni u Apothecary drogeriji na osnovu serijskog / LOT broja proizvoda, kôda na pakovanju, nepostojanja Kupca u bazi Apothecary drogerije, nemanja šifre ili broja porudžbine koju Apothecary dostavlja svom Kupcu, neće biti predmet rešavanja reklamacije i neće biti uzeti u obzir. Proizvodi koji su korišćeni, a gde je Kupac potom odlučio da više ne želi da koristi proizvod ili mu se više ne dopada, neće se uzeti u razmatranje i reklamacija neće biti prihvaćena. Iz higijenskih razloga korišćeni proizvodi ne mogu biti vraćeni.

Reklamacioni list popunjava Kupac na čije se ime vodi kupovina proizvoda u Apothecary drogeriji. Odluka Apothecary drogerije mora biti dostavljena Kupcu u roku od 8 radnih dana od datuma prijema reklamacije. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS", br. 88/2021) Kupac svojom voljom izjavljuje da je svestan i da prihvata otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa članom 51. Zakona. Kupac ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine Ugovor zbog istog i/ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prvog rešavanja reklamacije, a što podrazumeva vraćanje proizvoda u originalnom pakovanju i vraćanje novca Kupcu. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na Kupca, Kupac ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da želi raskid Ugovora. Ukoliko se nesaobraznost pojavi u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na Kupca, otklanjanje nesaobraznosti moguće je ispravkom uz izričitu saglasnost Kupca. Sve nastale troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila Ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja, pakovanja i isporuke od strane Apothecary drogerije i kurirskih službi, snosi Apothecary. U slučaju kada je reklamacija odbijena kao neosnovana, Kupac ima mogućnost vansudskog rešavanja spora pred nadležnim telima za vansudsko rešavanje spora, a u skladu sa članom 55. stav 12 i članovima od 149. do 169. Zakona o zaštiti potrošača „Sl. glasnik RS", br. 88/2021. Spisak tela za vansudsko rešavanje sporova je objavljen sajtu Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine. U slučaju kada je reklamacija odbijena kao neosnovana, Kupac je dužan da najkasnije u roku do 60 dana od dana prijema odluke po podnetoj reklamaciji preuzme reklamirani proizvod. Nakon isteka ovog roka Apothecary je ovlašćen da proizvod koji nije preuzet rashoduje.

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/ili ovlašćenih lica, kao i preko posrednika u vidu pravnih kancelarija kao što su Wolf Theiss, JMS & Partners, Karanović & Partners, Kinstellar, i/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/ili već koristi usluge pravne kancelarije, ona će nastaviti dalje da je koristi.

Popunjavanjem i potpisivanjem Reklamacionog lista koji se dostavlja Apothecary drogeriji, Kupac potvrđuje da je obavešten da Apothecary prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti navedene u dostavljenom Reklamacionom listu, i to u svrhu ostvarivanja prava na reklamaciju kao zakonskog prava Kupca i postupanja po reklamacionom zahtevu, i evidencije radnji obrade podataka o ličnosti potrošača koji izjavljuju reklamacije, a sve na osnovu zakonske obaveze, u skladu sa članom 55. Zakona o zaštiti potrošača i člana 12, stav 1, tačka 3. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Kupac će ujedno potvrditi da je upoznat sa činjenicom da će njegovi podaci o ličnosti, sa svrhom i u cilju postupanja po reklamacionom zahtevu i u skladu sa Zakonom, a isključivo u svrhe provere osnovanosti reklamacionog zahteva, biti prosleđeni i trećim licima koja imaju status obrađivača i/ili na zahtev organa uprave ili suda, u slučaju upravnog ili sudskog postupka.

Kupac je saglasan da u slučaju povrata pošiljke po bilo kom osnovu ka Apothecary drogeriji, a naročito u slučaju reklamacije kada se proizvod vraća nazad pošiljaocu, tj. Apothecary drogeriji, da Apothecary drogerija ima sva prava da vrši video snimanje otvaranja primljenog paketa, a radi provere autentičnosti i uvida u stanje proizvoda koji se nalazi u paketu, odnosno pošiljci. Video snimak služi kao neosporiv dokaz da je Apothecary drogerija primila pošiljku nazad od Kupca i utvrdila stanje proizvoda koje se vraća, a koje mora da bude u svom originalnom pakovanju i stanju, neotvoreno, nekorišćeno, sa identičnim serijskim i/ili LOT brojem, kao i bar kodom. Pošiljka koju Kupac šalje Apothecary drogeriji treba da sadrži sve proizvode koji su poslati Kupcu, kao i prateće sadržaje koji su se nalazili u pošiljci poput testera proizvoda, aksesoare i slično, odnosno sadržaj celog paketa koji je Kupac i primio od Apothecary drogerije, i koji trebaju da budu neotvoreni, nekorišćeni i neupotrebljeni.

Apothecary drogerija zadržava pravo da ne prihvata reklamacije koje imaju za cilj da Kupac navodno kupi neki proizvod radi dobijanja testera proizvoda, aksesoara i sličnih sadržaja koji se šalju zajedno u paketu i koji idu uz kupovinu proizvoda, a da bi se potom izvršila reklamacija i vraćanje proizvoda u roku do 14 (četrnaest) dana, gde Kupac zadržava testere proizvoda, aksesoare i slične sadržaje, i ne šalje ih zajedno Apothecary drogeriji s proizvodima. U slučaju reklamacije Kupac je u obavezi da vrati sve primljene proizvode, testere proizvoda, aksesoare i slične sadržaje paketa u izvornom stanju, odnosno sve što je primljeno u paketu.

4.2 Otklanjanje saobraznosti posle isteka zakonskog roka

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe (2 godine), Kupac je sam odgovoran za slanje robe na servis. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke. Spisak servisa isporučuje se zajedno sa dokumentacijom koja ide u robu, a pojedini proizvođači daju samo podatke o centralnom ovlašćenom servisu koji Kupca dalje preusmerava na njemu najbliži ovlašćeni servis. Apothecary će rado izaći u susret svojim Kupcima i pomoći im oko informacija o dostupnim servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti. Kupci koji su identičan i/ili sličan proizvod kupili na drugom prodajnom mestu, a kontaktiraju Apothecary drogeriju radi dobijanja informacija o servisu, ne mogu da očekuju takav vid podrške, jer Apothecary nije odgovoran za robu, tj. proizvode kupljene na drugom prodajnom mestu van Apothecary drogerije.

Ispravna roba može biti predmet povraćaja samo pod uslovom da postoje odgovarajući dokazi da je roba bila čuvana, kao i da je njome rukovođeno u skladu sa propisanim uslovima čuvanja, odnosno rukovanja.

Ovlašćena osoba u Apothecary drogeriji za prijem reklamacija prilikom prijema reklamacije od strane Kupca koji je robu kupio preko internet sajta Apothecary, u Reklamacioni list koji daje/dostavlja Kupcu unosi sledeće podatke: ime i prezime podnosioca reklamacije, adresu podnosioca reklamacije, broj telefona podnosioca reklamacije, naziv robe koja se reklamira, razlog podnošenja reklamacije, broj reklamacije, datum podnošenja reklamacije.

Osoba ovlašćena za prijem reklamacija sve podatke o prispelim reklamacijama, kao i načinu njihovog razrešenja unosi u knjigu evidencija i reklamacija. Osoba ovlašćena za prijem reklamacije je dužna da primi svaku reklamaciju i prosledi je osobi imenovanoj od strane Apothecary drogerije koja odlučuje o reklamaciji i daljem vođenju postupka. Osoba koja odlučuje i koja je odgovorna za rešavanje reklamacije, o reklamaciji odlučuje odmah, a najkasnije u roku do 8 radnih dana od dana prijema reklamacije. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada Kupac (potrošač) primi odgovor od Apothecary drogerije (prodavca) i počinje da teče iznova kada Apothecary primi izjašnjenje Kupca na odgovor Apothecary drogerije. Kupac je dužan da se izjasni na odgovor Apothecary drogerije najkasnije u roku do 3 (tri) radna dana od dana prijema odgovora Apothecary drogerije. Smatraće se da Kupac nije saglasan sa predlogom Apothecary drogerije ukoliko se ne izjasni u roku do 3 (tri) dana. U slučaju da Apothecary drogerija odbije reklamaciju dužna je da pruži odgovarajuće obaveštenje Kupcu u slučaju odbijanja reklamacije (obrazloženje prodavca u slučaju neprihvatanja reklamacije), da Kupca sveobuhvatno obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem, kao i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ukoliko je Kupac za kupljeni proizvod dobio garanciju i ako se reklamacija izjavljuje nakon proteka 2 godine od dana kupovine, Kupac je dužan da reklamaciju izjavi davaocu garancije.

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. Postupak pred telom može da pokrene Kupac samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor Apothecary drogeriji. Kupac protekom 1 (jedne) godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora. Vansudsko rešavanje spora može da traje najduže 90 (devedeset) dana od dana podnošenja predloga.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se, pored ostalog:
- u potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničkom postupku;
- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača

Svaka strana u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

O odluci reklamacije ovlašćeno lice obaveštava Kupca pisanim putem, slanjem obaveštenja elektronskim putem.

Transportni troškovi koji nastanu po osnovu prihvaćene reklamacije padaju na teret Apothecary drogerije.

4.3 Odustajanje od Ugovora

Kupac ostvaruje pravo da odustane od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija „Izjavom o odustajanju od ugovora" u roku do 14 (četrnaest) dana od dana kada je roba dospela u državinu Kupca odnosno trećeg lica koje je odredio Kupac, a nije prevoznik.

Obrazac za odustanak Kupac može preuzeti ovde.

Odustajanjem od Ugovora Kupac se oslobađa svih obaveza, osim obaveza plaćanja poštanskih troškova vezanih za slanje proizvoda koji se vraćaju usled odustajanja od Ugovora.

Proizvodi koje Kupac vraća moraju biti nekorišćeni, neoštećeni i u originalnoj ambalaži, a Kupac uz obrazac „Izjavu o odustajanju od ugovora" mora priložiti račun ili drugi dokaz o uplati.

Kupac može u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja Ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija bez navođenja razloga da odustane od Ugovora. Izjava o odustajanju od Ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata na mejl adresu Apothecary drogerije od strane Kupca. Ako Kupac ostvari pravo na odustajanje od Ugovora smatra se da Ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 34. i čl. 35. Zakona o zaštiti potrošača Republike Srbije.

Apothecary je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od Kupca, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je poslao obrazac za odustajanje. Apothecary može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća u potpunosti, ili dok Kupac ne dostavi dokaz da je poslao robu Apothecary drogeriji u zavisnosti od toga šta nastupa prvo. Kupac je dužan da vrati robu Apothecary drogeriji ili licu ovlašćenom od strane Apothecary drogerije bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je poslao obrazac za odustajanje. Troškove vraćanja proizvoda snosi isključivo Kupac.

Obrazac „Izjava o odustajanju od Ugovora" može se preuzeti sa internet sajta www.apothecary.rs i saglasnošću s ovim Uslovima korišćenja smatra se da je Kupac obavešten o svim navedenim uslovima, kao i da je preuzeo isti.

5 ZAVRŠNE ODREDBE

5.1 Saglasnost za kontakt

Prihvatanjem navedenih Uslova daje se saglasnost Apothecary drogeriji da stupi u kontakt s Kupcem / registrovanim / neregistrovanim Korisnikom preko mejla, telefona, poštom i/ili drugim komunikacionim kanalom, bez prethodne provere u bazi „Ne zovi", jer je u pitanju tema koja se odnosi na kupovinu i već ostvaren kontakt, ili prijavu na bilten (newsletter), a ne samoinicijativno iniciranje poziva od strane Apothecary drogerije radi nuđenja proizvoda i usluga. U ovom slučaju „Registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom Republike Srbije" smatra se neprimenjujućim, jer se kontakt ostvaruje radi razmene informacija u vezi sa narudžbinom koju je Kupac, registrovani / neregistrovani Korisnik izvršio, potvrđenom narudžbinom, kupovinom i/ili upitom koji je iniciran i prethodno poslat ka Apothecary drogeriji, a gde Apothecary na osnovu toga javlja i odgovara na poziv, poruku, mejl, poštu i/ili drugi komunikacioni kanal koji je korišćen. Apothecary ne kontaktira niti inicira slanje poruka i poziva samoinicijativno, a s ciljem da vrši promociju proizvoda i/ili usluga.

Kupac / registrovani / neregistrovani Korisnik, kao i fizičko i/ili pravno lice koje je prethodno kontaktiralo Apothecary drogeriju po bilo kom osnovu, daje saglasnost Apothecary drogeriji da može da sačuva transkript razgovora, mejlova i poruka, kako bi se omogućila i pružila podrška, a u svrhu kontrole kvaliteta i obuke, unapređenja procedura, kao i radi poboljšanja tehnologija sajta, kontakt centra i samih procesa rada. U slučaju da Apothecary drogerija pravi zapis audio, odnosno telefonskog razgovora, u obavezi je da prethodno obavesti o tome Kupca / registrovanog / neregistrovanog Korisnika, kao i fizičko i/ili pravno lice.

5.2 Važeće pravo

Važeće pravo koje se primenjuje na Uslove korišćenja je pravo Republike Srbije, uz isključenje Konvencije UN o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe kao i kolizionog prava. Ugovorni jezik ovih Uslova korišćenja je srpski. U slučaju da Kupac ima prebivalište i/ili boravište, odnosno sedište u Republici Srbiji, za pravne sporove sporazumno se utvrđuje nadležnost nadležnog suda u Beogradu. Za