

ОПШТИ УСЛОВИ КУПОВИНЕ

Предмет

Овим Општим условима куповине уређују се права и обавезе Трговца и Потрошача у вези са куповином робе путем интернет продавнице www.prima-knjige.rs, односно закључењем и извршењем уговора о продаји на даљину, у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, Закона о трговини и другим важећим прописима Републике Србије.

Посетом, коришћењем или куповином путем интернет продавнице www.prima-knjige.rs, Потрошач потврђује да је упознат са овим Општим условима, да су му били доступни пре закључења уговора и да их прихвата у целости.

Општи услови представљају саставни део сваког уговора о продаји робе закљученог путем интернет продавнице Трговца и примењују се на све куповине извршене путем интернет сајта, осим ако за поједину куповину није изричито уговорено другачије.

Подаци о трговцу

Трговац је:

Пословно име: NEMANJA VUKAŠINOVIĆ PR IZDAVAŠTVO I DISTRIBUCIJA PRIMA GORNJI MILANOVAC

Седиште: Милутина Тодоровића Жице бр.8, 32300 Горњи Милановац

Матични број: 55071284

ПИБ: 101153146

E-mail: primaknjige@gmail.com

Телефон: 032/ 701-049

Интернет страница: www.prima-knjige.rs

Основна обележја робе

Трговац пре закључења уговора Потрошачу пружа јасне, тачне и разумљиве информације о основним обележјима робе, као и да иста поседује својства потребна за редовну употребу те врсте робе у складу са њеном наменом.

Основна обележја робе приказана су уз сваки производ у интернет продавници и обухватају, у зависности од природе производа, нарочито назив производа, опис, фотографију, састав, димензије, боју, величину, техничке карактеристике, начин употребе, одржавања и друге податке од значаја за доношење одлуке о куповини.

Трговац предузима разумне мере да информације о роби буду тачне, потпуне и ажурне. У случају очигледне грешке у опису производа, техничким подацима, цени или доступности производа, Трговац задржава право да изврши исправку, о чему ће Потрошач бити благовремено обавештен пре закључења или извршења уговора.

Закључење уговора на даљину

Потрошач може извршити поручивање робе путем интернет продавнице након што се упозна са информацијама о роби, цени, трошковима испоруке, начинима плаћања и другим подацима од значаја за закључење уговора.

Приликом завршетка процеса куповине, пре слања поруџбине, Потрошачу ће бити приказан укупан износ за плаћање, укључујући цену робе и трошкове испоруке.

Потрошач слањем поруџбине кликом на дугме „НАРУЧИТЕ“ потврђује да је извршио избор робе и да прихвата обавезу плаћања укупног износа наведеног у поруџбини.

Након слања поруџбине, Трговац ће Потрошачу без одлагања, путем електронске поште, на трајном носачу записа доставити потврду пријема поруџбине. Након провере и обраде поруџбине, Трговац ће Потрошачу доставити потврду о прихватању поруџбине. Уговор о продаји сматра се закљученим у тренутку када Трговац Потрошачу достави потврду о прихватању поруџбине.

Потврда пријема поруџбине коју Трговац доставља Потрошачу путем електронске поште или на други одговарајући начин представља потврду да је поруџбина примљена и не представља закључење уговора на даљину. Уколико Трговац након пријема поруџбине утврди да наручени производ није расположив, да постоје објективни разлози због којих није могуће извршити испоруку или да је приликом уноса података дошло до очигледне грешке, Трговац ће о томе без одлагања обавестити Потрошача и извршити повраћај евентуално уплаћених средстава.

Уз потврду о прихватању поруџбине или приликом испоруке робе Трговац ће Потрошачу доставити Уговор о продаји робе и образац за одустанак од уговора.

Продајна цена, трошкови и начин плаћања

У складу са одредбама Закона о заштити потрошача и Закона о трговини, Трговац пре закључења уговора Потрошачу пружа јасне и разумљиве информације о продајној цени робе, начину њеног обрачуна, свим додатним трошковима који могу пасти на терет Потрошача, као и о доступним начинима плаћања и условима извршења уговорних обавеза.

Продајна цена сваког производа исказана је уз производ у интернет продавници и представља коначну цену са урачунатим порезом на додату вредност (ПДВ), осим ако је другачије изричито наведено. Све цене истакнуте у интернет продавници изражене су у динарима (РСД) и укључују порез на додату вредност (ПДВ), осим ако је другачије изричито наведено. Сва плаћања извршавају се у валути Републике Србије – динар (РСД).

Трошкови транспорта, испоруке и други евентуални додатни трошкови, уколико постоје, приказују се Потрошачу пре закључења уговора, односно пре потврђивања поруџбине, на начин који омогућава Потрошачу да се упозна са укупним износом који је дужан да плати.

Потрошач може извршити плаћање поручене робе путем интернет продавнице на следеће начине:

-Плаћање поузећем

Плаћање поузећем подразумева плаћање укупног износа наруџбине приликом преузимања пошиљке од стране достављача. Плаћање се врши искључиво готовином и валути динар (РСД).

-Уплатнициом на шалтеру банке или поште

Овај начин плаћања подразумева да након потврде наруџбине на шалтеру банке или поште извршите уплату износа са наруџбине на наш рачун. Сви детаљи како да попуните уплатницу биће вам аутоматски послати на емаил након што потврдите наруџбину. Уколико не извршите плаћање по наруџбини у року од 7 дана од дана њеног креирања, иста ће бити сторнирана и обрисана. Након истека периода од 7 дана плаћање по тој наруџбини није могуће, али можете направити нову наруџбину и извршити уплату по њој.

Испорука робе

Трговац се обавезује да робу испоручи Потрошачу у року и на начин који су наведени приликом закључења уговора, односно потврде поруџбине.

Роба се испоручује на адресу коју је Потрошач навео приликом поручивања, путем доставне службе „GLS“. Достава се врши искључиво на територији Републике Србије.

Трошкови доставе се наплаћују и износе 450,00 динара. За износ преко 5.000.00 динара трошкови испоруке се не наплаћују.

Оквирно време испоруке је 5-7 дана.

Трговац ће Потрошачу доставити информације о статусу поруџбине и, када је могуће, податке за праћење пошиљке.

Ризик од случајне пропасти или оштећења робе прелази на Потрошача у тренутку када Потрошач или треће лице које је одредио Потрошач, а које није превозник, преузме робу.

Наручивање

За наручивање производа из понуде Интернет продавнице потребно је да испратите следеће кораке:

1. Регистрација

2. Проналажење производа који желите да купите
3. Преглед корпе
4. Унос података о наручиоцу и месту испоруке
5. Начин доставе
6. Избор начина плаћања
7. Преглед, потврда и праћење наруџбенице

Регистрација

Регистрација се обавља само једном, а сваки следећи пут ће систем аутоматски препознати Ваш налог. Регистрација је бесплатна и се обавља избором опције “Регистрација”. Потребно је да наведете своју емаил адресу након чега ће Вам на њу бити послата аутоматска порука која садржи Вашу лозинку. Затим, на приказаној страници унесите лозинку и потврдите унос кликом на одговарајуће дугме. Уколико желите, са сајта се у сваком тренутку можете одјавити избором опције “Одјава”. Поновну пријаву на сајт можете обавити избором опције “Пријава” и навођењем своје емаил адресе и додељене лозинке.

Проналажење производа који желите да купите

Производи су организовани по категоријама. Када пронађете производ који желите да купите, изаберите дугме “Стави у корпу”.

Корпа

Када сте завршили са стављањем производа у корпу и желите да их наручите, изаберите опцију “Корпа”. Ако сте се предомислили у вези неког од производа, производ можете избацити из корпе.

Унос података о наручиоцу и месту испоруке

Потребно је навести податке о наручиоцу и адресу где је потребно пакет испоручити. Подаци о месту испоруке су подаци где желите да пошаљемо пошиљку и због тога Вас молимо да све податке наведете што прецизније како би Вас курири који уручују пошиљке што лакше пронашли. У случају неисправно унетих података, може доћи до враћања Ваше пошиљке и спорије испоруке.

Начин доставе

Ваша пошиљка ће бити послата курирском службом „GLS”.

Избор начина плаћања

www.prima-knjige.rs подржава следеће начине плаћања: плаћање поузећем и уплатом на шалтеру банке или поште

Преглед, потврда и праћење наруџбенице

Пре него што потврдите наруџбеницу, можете још једном погледати све њене детаље. Уколико се слажете са њом изаберите опцију “Наручите” чиме је она креирана. Аутоматски са потврдом наруџбенице на регистрациони емаил Вам се шаље преглед наруџбенице и упутство за плаћање.

Право Потрошача на одустанак од уговора

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину у року од 14 дана од дана када је роба доспела у државину Потрошача, без навођења разлога и без плаћања додатних трошкова, осим непосредних трошкова враћања робе, у складу са Законом о заштити потрошача.

Рок за одустанак од уговора почиње да тече од дана када Потрошач или треће лице које је одредио Потрошач, а које није превозник, прими робу. Потрошач остварује право на одустанак од уговора тако што Трговцу доставља попуњен образац за одустанак од уговора.

Преузмите Образац изјаве за одустанак

По пријему изјаве о одустанку, Трговац ће Потрошачу без одлагања доставити потврду о пријему изјаве о одустанку.

Потрошач је дужан да робу врати Трговцу без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је обавестио Трговца о својој одлуци да одустане од уговора. Трошкове непосредног враћања робе сноси Потрошач.

Потрошач одговара за умањење вредности робе које је настало услед руковања робом које превазилази оно које је неопходно за утврђивање њене природе, карактеристика и функционалности.

Уколико је предмет уговора испорука више врста робе које је Потрошач наручио једном поруџбином, а које се испоручују одвојено, рок за одустанак почиње да тече од дана када је Потрошач примио последњу испоручену робу.

Повраћај средстава након одустанка од уговора

У случају одустанка Потрошача од уговора, Трговац је дужан да Потрошачу врати износ који је примио од Потрошача на основу уговора, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак од уговора.

Трговац може одложити повраћај средстава до повраћаја робе или до тренутка када Потрошач достави доказ да је робу послао назад Трговцу, у зависности од тога који догађај наступи први.

Повраћај средстава Трговац врши истим средством плаћања које је Потрошач користио приликом првобитне трансакције, осим ако се Потрошач изричито сагласио са другим начином повраћаја.

Саобразност робе и поступак решавања рекламација

Трговац одговара за несаобразност робе уговору која постоји у тренутку испоруке робе Потрошачу, као и за несаобразност која се појави у року од две године од дана испоруке робе, у складу са Законом о заштити потрошача.

Роба је саобразна уговору уколико одговара опису, врсти, количини и квалитету уговореним приликом куповине, као и ако поседује својства потребна за редовну употребу робе исте врсте, у складу са њеном наменом и својствима наведеним у опису производа, декларацији или другој пратећој документацији.

Потрошач може изјавити рекламацију због несаобразности робе Трговцу на следеће начине: електронским путем на е-mail адресу: primaknjige@gmail.com

Приликом изјављивања рекламације Потрошач је дужан да достави рачун или други доказ о куповини робе (копију рачуна, слип или други одговарајући доказ).

Преузмите образац Захтева за рекламацију робе.

Трговац је дужан да приликом пријема рекламације изда Потрошачу потврду о пријему рекламације, односно да електронским путем потврди пријем рекламације и саопшти број под којим је рекламација заведена у евиденцији примљених рекламација.

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, достави Потрошачу одговор на рекламацију у писаном или електронском облику.

Одговор Трговца на рекламацију садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву Потрошача и предлог начина и рока решавања рекламације уколико је рекламација прихваћена, односно образложење разлога за одбијање рекламације.

Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од 3 (три) дана од дана пријема одговора трговца, достављањем одговора електронским путем на mail адресу: primaknjige@gmail.com

Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни сматраће се да није сагласан са предлогом трговца.

Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана подношења рекламације. Уколико Трговац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву Потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести Потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност.

Ако је роба несаобразна уговору, Потрошач има право да захтева од Трговца отклањање несаобразности оправком или заменом, одговарајуће умањење цене или раскид уговора, у складу са Законом о заштити потрошача.

Трговац може одбити отклањање несаобразности робе оправком или заменом, ако оправка или замена нису могуће или представљају несразмерно оптерећење за трговца, имајући у виду све околности конкретног случаја.

Ако се несаобразност робе појави у року од 30 дана од дана испоруке робе, Потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом робе, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

Потрошач нема право на раскид уговора ако је несаобразност робе незнатна.

Све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, испоруке замењене робе и преузимања замењене робе, сноси Трговац.

Сходно члану 59. Закона о заштити потрошача Трговац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од 2 (две) године од дана испоруке Потрошачу. Ако несаобразност настане у року од годину дана од дана испоруке робе потрошачу, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку испоруке, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Потрошач је дужан обавестити Трговца о несаобразности робе у року од два месеца од тренутка сазнања за несаобразност, а најкасније у року од две године од дана испоруке робе потрошачу.

Трговац сноси све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, укључујући трошкове рада, материјала, преузимања и испоруке робе.

Вансудско решавање потрошачких спорова

У складу са чланом 63. и чланом 173. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС",бр. 35/2026), обавештавамо Потрошаче да имају могућност решавања потрошачког спора вансудским путем у случају да Трговац одбије рекламацију.

Вансудско решавање потрошачких спорова обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Министарство унутрашње и спољне трговине сачињава листу тела и јавно је објављује. Доступна је на адреси <https://www.zastitapotrosaca.gov.rs/> Поступак пред телом може да покрене Потрошач предлогом само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор и не након истека рока од 1 (једне) године од дана подношења рекламације.

Као Трговац смо по Закону дужни да учествујемо у поступку за вансудско решавање потрошачких спорова. Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.)

Непоштена пословна пракса

Трговац у односу према Потрошачима поступа савесно, професионално и у складу са начелима професионалне пажње, уз поштовање права и интереса Потрошача, у складу са Законом о заштити потрошача.

Трговац не примењује непоштену пословну праксу пре закључења уговора, приликом закључења уговора, за време његовог извршења, као ни након извршења уговорних обавеза. Непоштеном пословном праксом сматра се нарочито пословна пракса која је противна захтевима професионалне пажње и која може да битно наруши или прети да наруши економско понашање просечног Потрошача, односно да утиче на његову одлуку о куповини на начин на који не би утицала да је располагао потпуним и тачним информацијама.

Трговац се обавезује да Потрошачу пре закључења уговора пружи јасне, тачне, потпуне и разумљиве информације о роби, њеним основним обележјима, цени, трошковима, начину плаћања, испоруци, правима Потрошача и другим информацијама од значаја за доношење одлуке о куповини.

Трговац неће доводити Потрошача у заблуду давањем нетачних информација, прикривањем битних информација или стварањем погрешног утиска нарочито у погледу:

- постојања, карактеристика, квалитета, састава, доступности и намене робе;
- цене робе, начина обрачуна цене, попушта, акцијских понуда и других погодности;
- услова куповине, испоруке, рекламације, остваривања права по основу саобразности и права на одустанак од уговора;
- идентитета и својстава Трговца, као и других околности које могу бити од значаја за одлуку Потрошача.

Трговац не користи обмањујуће или насртљиве пословне праксе, нити поступања којима би се непримереним утицајем ограничила слобода избора Потрошача или га навела на доношење одлуке о куповини коју иначе не би донео.

Насртљива пословна пракса

Трговац не примењује насртљиву пословну праксу. Насртљивом пословном праксом сматра се свако узнемиравање, принуда, укључујући физичку принуду, или недозвољени утицај којим се нарушава или може нарушити слобода избора потрошача и наводи га да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Нарочито је забрањено:

- стварање утиска да потрошач не може да напусти простор или прекине комуникацију без закључења уговора;
- упорно и нежељено обраћање потрошачу телефоном, електронском поштом или другим средствима комуникације;
- вршење притиска, претњи или коришћење тешких околности потрошача ради утицаја на његову одлуку;
- захтев да потрошач плати, врати или чува робу коју није наручио;
- стварање лажног утиска о освајању награде или друге користи, када она не постоји или је условљена додатним плаћањем или трошковима.

Ограничење одговорности

Трговац не одговара за немогућност извршења или кашњење у извршењу својих обавеза које је последица околности које нису под његовом контролом и које није могао предвидети, спречити или отклонити, укључујући случајеве више силе, прекид рада интернет мреже, телекомуникационе сметње, кварове техничке опреме или друге сличне околности.

Трговац ће у случају настанка околности из претходног става предузети разумне мере ради отклањања последица и наставка несметаног пружања услуга интернет продавнице.

Одредбе овог члана не утичу на права Потрошача која му припадају по основу Закона о заштити потрошача, укључујући права у вези са саобразношћу робе, рекламацијом, одустанком од уговора и повраћајем средстава.

Примена права

На ове Опште услове куповине примењују се прописи Републике Србије.

На права и обавезе Трговца и Потрошача која нису уређена овим Општим условима куповине примењују се одредбе важећих прописа Републике Србије, нарочито прописа којима се уређују заштита потрошача, електронска трговина, трговина, облигациони односи и друга питања од значаја за уговорни однос између Трговца и Потрошача.

Завршне одредбе

Приступањем и коришћењем овог интернет сајта потврђујете да сте прочитали, разумели и прихватили ове Услове куповине (у даљем тексту: „Услови“), те да сте сагласни да ћете их се придржавати. Коришћење овог интернет сајта дозвољено је искључиво у складу са овим Условима и важећим законима и другим прописима Републике Србије. Уколико не прихватате ове Услове, молимо вас да се уздржите од коришћења овог интернет сајта.

Трговац задржава право да измени и допуни ове Опште услове куповине.

Општи услови куповине ступају на снагу даном објављивања на интернет страници Трговца.

Општи услови куповине објављени су на интернет страници дана 01.08.2026. године.