

USLOVI KORIŠĆENJA

OPŠTI PODACI

Korisnička podrška – onlineprodaja@santamed.rs

Reklamacije – reklamacije@santamed.rs

Santamed d.o.o.

Dečka 122, 22 310 Šimanovci

UVOD

Ovi uslovi prodaje doneti su od strane privrednog društva Santamed d.o.o. Beograd osnovane u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije, na adresi: Dečka 122, 22310 Šimanovci, koja je vlasnik veb-sajta, dostupnog na sledećoj internet adresi: www.santamed.rs.

U okviru ovih Uslova prodaje termin „Korisnik“ će se odnositi na osobu koja koristi ovaj Veb-sajt, kao i usluge Kompanije, osim ako ista istupa u ime organizacije, u kom slučaju se „Korisnik“ odnosi na takvu organizaciju.

Molimo vas da pažljivo pročitate ove Uslove prodaje jer oni predstavljaju Ugovor – pravno obavezujući akt između Korisnika i Kompanije, koji se odnosi na korišćenje Usluga Kompanije, a koje su dostupne na Veb-sajtu: www.santamed.rs

Ukoliko Korisnik koristi Veb-sajt i/ili Proizvode, na način kako je definisano ovim Uslovima, isti se slaže da je Uslove razumeo i prihvatio u celosti. Korisnik ne može koristiti Usluge Kompanije određene ovim Uslovima, ukoliko iste ne prihvati. Ukoliko Korisnik prihvati ove uslove u ime organizacije za koju istupa, time potvrđuje da je ovlašćen za navedenu radnju. Ukoliko, međutim, organizacija ima poseban ugovor sa Kompanijom, tada će se primenjivati taj ugovor. U slučaju korišćenja Usluga u ime Korisnikovog poslodavca, isti garantuje da je ovlašćen da prihvati ove Uslove u ime svog poslodavca i da je njegov poslodavac saglasan da će obešteti Korisnika i Kompaniju zbog kršenja ovih Uslova.

Korišćenjem web stranice, korisnik je saglasan i prihvata sve uslove Uslova poslovanja, uključujući sve veze kao njihove sastavne delove i potvrđuje da je obavešten o politici privatnosti. Kupac može biti fizičko ili pravno lice, uzimajući u obzir podatke pružene prilikom narudžbine. Na potrošače koji su fizička lica prema ovom stavu primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača. Kada nalog izvrši pravno ili fizičko lice koja se bavi dobitnom delatnošću, nezavisno o pravnom obliku ili vlasništvu, na nju se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača samo u slučajevima kada je to posebno navedeno u samom zakonu. Potrošač koji vrši kupovinu potvrđuje kupovinom da je upoznat sa uslovima

kupovine i da se slaže s njima i sa uslovima plaćanja, i na taj način pristaje na korišćenje njegovih ličnih podataka u svrhu kupovine.

Santamed doo obavezuje se da će uvek kupcu pružiti sledeće podatke:

- identitet kompanije (naziv kompanije i sedište, matični broj i poreski broj),
- podaci za kontakt koji korisniku omogućavaju brzu i efikasnu komunikaciju:
 - telefon + 381 22 48 12 13
 - e-pošta onlineprodaja@santamed.rs
- bitne karakteristike robe ili usluga (uključujući pretprodajne usluge i garancije),
- dostupnost proizvoda (bilo koji proizvod ili usluga ponuđena na web mestu treba biti dostupna u razumnom roku),
- uslovi prodaje (kupovina, dostava, reklamacija itd.).

KORIŠĆENJE VEB-SAJTA

Postupak naručivanja i kupovine

- **Odaberite proizvod:** Na web stranici www.santamed.rs odaberite željene proizvode klikom na dugme „Dodaj u korpu“ ispod željenih proizvoda.
- **Kako biste pogledali i / ili promenili količine proizvoda u korpi:** Na web stranici www.santamed.rs kliknite na ikonu korpe (gore desno). Sistem će otvoriti vašu korpu, gde možete da za željeni proizvod ukucate željenu količinu i kliknete na “Osveži korpu”.
- **Završetak narudžbine:** Nakon pregleda i ispravljanja sadržaja korpe da biste dovršili narudžbinu, odaberite dugme "Nastavi" (u okviru pregled korpe). U sledeća dva koraka ispunite podatke o dostavi i odaberite oblik plaćanja.
- **1. korak:** Unesite adresu za dostavu: Morate navesti potrebne kontakt podatke sa zvezdicom (ime, prezime, e-mail adresa, adresa, mesto, poštanski broj i telefonski broj) kako bismo potvrdili i dovršili narudžbinu i na kraju isporučimo proizvod. Obrazac vam omogućava otvaranje stalnog korisničkog računa odabirom lozinke, što vam omogućava pregled prethodnih kupovina i automatski popunjavanje podataka o kontaktima (za dostavu) na narednim narudžbinama. Ako ste već registrovani korisnik, nakon unošenja adrese e-pošte, dobićete priliku da unesete lozinku i na taj način dobijete podatke o isporuci.
- **2. korak:** Odaberite način plaćanja: Odaberite način plaćanja koji Vam najbolje odgovara (plaćanje pouzecom ili online plaćanje platnim karticama). Unesite tražene podatke i završite klikom na dugme "Poručite".
- **Opcija:** KOD ZA POPUST: Ako imate važeći kod za popust, unesite ga u odgovarajući okvir i kliknite dugme "Koristi kod". Ako je narudžbina uspešno dovršena, na web stranici će se pojaviti tekst " Vaša narudžbina je prihvaćena. Vaš broj narudžbine je

"xxx". Poslaćemo vam potvrdu e-poštu sa svim pojedinostima vaše kupovine. Hvala vam na kupovini."

Postupak obaveštenja o kupovini

- Nakon podnošenja narudžbine, kupac dobija potvrdu e-pošte o primljenoj narudžbini sa svim detaljima kupovine.
- Santamed d. o. o. može nazvati kupca na njegov kontakt telefona radi provere podataka ili radi osiguranja tačnosti isporuke.
- Za bilo kakva pitanja u vezi sa vašom narudžbinom možete kontaktirati našu korisničku službu na onlineprodaja@santamed.rs

Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način koristiti bilo koji uređaj, softver ili drugi uređaj za ometanje, pokušaj ometanja, snimanje sadržaja u vezi sa pružanjem Usluga ili sadržaja dostupnog na Veb-sajtu. Pored toga, Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način koristiti nijednog robota, pauka, drugi automatski uređaj ili ručni postupak za nadgledanje, kopiranje, distribuciju, modifikovanje Veb -sajta ili podataka sadržanih na istom, bez prethodne pisane saglasnosti ovlašćenog predstavnika Kompanije (smatra se da je takva saglasnost data za standardnu tehnologiju pretraživanja koju veb lokacije za pretragu putem Interneta usmeravaju korisnike na ovaj Veb -sajt).

Korisniku može biti ponuđeno da ostavi svoje komentare, sugestije i/ili primedbe, koji se odnose na upotrebu Usluga i Proizvoda, kao i na tačno određene teme. Navedeno nije obavezno i ne utiče na upotrebu usluga od strane Korisnika; međutim, Kompanija pozdravlja ovakve aktivnosti, jer se iste koriste za dalje unapređenje Usluga Kompanije. Kompanija nije dužna da odgovori na sve primljene komentare, sugestije i/ili primedbe, dok je sam izbor toga da li će uputiti odgovor ili ne prepušten samoj Kompaniji.

Korisnik je saglasan da po potvrdi kupovine automatski postaje pretplatnik besplatnog biltena Kompanije, a koji će Kompanija slati na njegovu e-mail adresu. Učešće Korisnika besplatnom biltenu nije obavezno i može se samostalno odjaviti putem e-mail adrese. Isto ne utiče na upotrebu Usluga od strane Korisnika.

Informacije o proizvodima

Internet prodavnica pruža informacije i fotografije o proizvodima.

Davalac usluge će učiniti sve kako bi u svakom trenutku imao tačne informacije o stanju robe u internet prodavnici.

Može se desiti da dođe do brze promene cena ili vremena isporuke tako da davalac usluge u datom trenutku nema ažurirane podatke na web stranici.

U tom slučaju, davalac će obavestiti kupca o promenama i omogućiti mu da otkaže narudžbinu ili zameni naručeni proizvod. U slučaju očiglednih grešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na internet prodavnici www.santamed.rs zadržava pravo da jednostrano raskine ugovor.

Sve fotografije proizvoda su informativnog karaktera i služe isključivo u informativne svrhe. Fotografije proizvoda su ilustrativne prirode i ne moraju uvek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbine. Santamed d.o.o. posebno ističe da vizuelni identitet proizvoda prikazan na fotografiji ne mora odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti, posebno zbog razlike u percepciji boja kako ih kupac može videti na ekranu i sl. U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda.

Izjava o konverziji

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

Izjava o PDV-u

PDV je uračunat u cenu i nema skrivenih troškova.

Cena i uslovi plaćanja

Kompanija povremeno može vršiti promene Usluga, Cena, Uslova prodaje i Politike privatnosti. Korisnik snosi odgovornost u vezi sa korišćenjem Veb-sajta i dužan je da se upozna sa uslovima pružanja Usluga, Cenama, Uslovima prodaje i Politikom privatnosti koji su u primeni u momentu pristupa Veb-sajtu. Kompanija može po sopstvenom nahođenju suspendovati ili prekinuti bilo koju ili sve Usluge ili njihove komponente ili izmeniti način prodaje objavljivanjem na Veb-sajtu ili slanjem obaveštenja Korisniku koji je već izvršio narudžbinu, putem odgovarajućih sredstava elektronske komunikacije. Korisnik snosi odgovornost da bude upoznat i obavešten o svim promenama u Politici prodaje Kompanije. Kada je reč o pružanju Usluga, detaljima vezano za Usluge, ponudu ili komunikaciju u okviru pružanja Usluga, iste se mogu sprovести putem Facebook-a, Instagram-a, Whats App-a, Viber-a, SMS-a, Skype-a i drugih platformi, Korisnik se slaže i prihvata da se pružanje Usluga od strane Kompanije oslanja na platformu koja se u konkretnom slučaju koristi kao i na ove

Uslove. Štaviše, Korisnik prihvata da može doći do obustave Usluga ili komunikacije sa pomenutih platformi iz razloga koji su van kontrole Kompanije. Korisnik potvrđuje i prihvata rizik od takvih događaja i da u takvim slučajevima Kompanija neće biti odgovorna za takve obustave. Kompanija će svakako nastojati da pruži Usluge putem drugih dostupnih platformi. Kako bi koristio Usluge, neophodno je da Korisnik prihvati Politiku privatnosti i druge potrebne dokumente koji su u vezi sa zaštitom privatnosti ili Uslove prodaje, dostupni na Veb- sajtu www.santamed.rs

Plaćanje

Isplate će se vršiti preko nezavisnih pružalaca usluga. Podaci o plaćanju biće dostavljeni na kraju kupovine. Načini plaćanja uključuju, ali se ne ograničavaju na plaćanje platnim karticama i pouzećem. Korisnik prihvata da su transakcije izvršene preko nezavisnih pružalaca usluga van razumne kontrole Kompanije i da se iste izvršavaju i kontrolišu u skladu sa odredbama i uslovima takvih pružalaca usluga. Imajući u vidu navedeno, Kompanija nije odgovorna za bilo kakav gubitak ili štetu bilo koje vrste koja je nastala kao rezultat radnji ili propusta na strani takvih nezavisnih dobavljača usluga.

Korisnik izjavljuje i garantuje da je u potpunosti ovlašćen i da ima zakonsko pravo da koristi debitne kartice ili druge načine plaćanja koji se koriste u vezi sa kupovinom Usluga i Proizvoda. Da bi se izvršilo plaćanje, u nekim slučajevima je neophodna verifikacija podataka pre konačne potvrde ili završetka transakcije.

Popust

S vremena na vreme, Kompanija može ponuditi određene Usluge ili Proizvode po sniženim cenama ili omogućiti bilo kakvu privremenu ponudu. Isto će biti vezano za određene uslove (na način kako je navedeno u ovim Uslovima i na Veb-sajtu), koji definišu obim takvog posla. Ukoliko Korisnik kupi Usluge ili Proizvod u okviru tako definisanih uslova, isti plaća cenu s popustom za takve Usluge i/ili Proizvod („Cena ponude“). Međutim, ukoliko Korisnik kupi Usluge ili Proizvode na način koji ne spada u delokrug posla, tada plaća važeću (nepovlašćenu) prodajnu cenu na Veb-sajtu, za Usluge i/ili Proizvode koji spadaju van obima privremene ponude. Količine dnevnih ponuda mogu biti ograničene.

Kompanija može obezbediti popuste po sopstvenom nahođenju. Navedeni popust biće obezbeđen u obliku koda, tačnije jedinstvenog koda, koji će Korisnik uneti u posebno dizajnirano polje, u okviru porudžbine. Svaki kod je jedinstven, te se kao takav može koristiti samo jednom. Nakon upotrebe iste prestaje njegovo dejstvo.

Korisnik može da koristi samo jednu vrstu popusta za izabrane Usluge ili Proizvode, jer se popusti ne mogu sabirati, a svi korisnici koji izvrše kupovinu proizvoda (koji nisu već na popustu odnosno akciji) u iznosu od:

- 15.000,00 do 24.999,00 dinara – ostvaruju pravo na popust na ukupnu narudžbinu u iznosu od 3%
- 25.000,00 do 29.999,00 dinara – ostvaruju pravo na popust na ukupnu narudžbinu u iznosu od 5%
- 30.000,00 do 35.000,00 dinara – ostvaruju pravo na popust na ukupnu narudžbinu u iznosu od 7%
- Preko 35.000,00 dinara – ostvaruju pravo na popust na ukupnu narudžbinu u iznosu od 10%

U skladu sa gore navedenim, odluka o mogućnosti pružanja popusta zavisi isključivo od Kompanije. Kompanija ni u jednom trenutku nije dužna da obezbedi popust ni za jednu vrstu Proizvoda ili Usluga.

Dostava robe i eventualna ograničenja

Usluga dostave je dostupna za sva mesta u Srbiji, a biće organizovana na osnovu ugovora zaključenog između Kompanije i pružaoca usluga, koji predstavlja treću stranu (poštanske i kurirske službe).

Cena isporuke je 450 RSD za kupovinu odnosno pošiljku čija je ukupna vrednost poručene robe niža od 5000,00 RSD. Za kupovinu proizvoda u vrednosti višoj od 5000,00 RSD poštarina se ne naplaćuje. Cena isporuke se primenjuje za bilo koju težinu pošiljke tako da je ukupan iznos na računu koji vidite prilikom potvrde porudžbine i iznos koji placate.

Maksimalni rok isporuke u skladu sa zakonskom regulativom je 30 dana, međutim za većinu proizvoda uobičajeni rok isporuke je od 3 do 7 dana od potvrde porudžbine.

Isporuke se vrše obično u periodu od 8h do 16h u skladu sa rasporedom kurirske službe, pa je potrebno uneti adresu na kojoj je moguć prijem pošiljke u tom periodu, kao i tačan kontakt telefon na kome je dostupna osoba koja će primiti pošiljku.

Cena pakovanja i isporuke se dodaje na iznos kupovine i račun se plaća u ukupnom iznosu na jedan od načina koji izaberete (ukupan iznos karticom - online, ukupan iznos gotovinom prilikom preuzimanja) i ne postoje dodatna plaćanja koja nisu prikazana na našem računu.

Obaveštavanje kupaca o nemogućnosti isporuke ili delimičnoj isporuci

U slučaju nemogućnosti isporuke kompletne porudžbenice, kupcu se isporučuje pošiljka sa dostupnim proizvodima, uz umanjeno ukupnog iznosa za cenu proizvoda koji nisu isporučeni, a bez obaveznog prethodnog obaveštavanja kupca o nekompletnosti porudžbenice. Kupci svakako imaju pravo na odustanak od kupovine, koje mogu iskoristiti u slučaju da ne žele nekompletnu porudžbenicu.

Kupac neće moći da bude obavešten ukoliko je prilikom registracije ili kupovine uneo pogrešnu e-mail adresu, pogrešan kontakt telefon ili broj telefona koji je duže nedostupan. Ukupan iznos za plaćanje je uvek iznos konačnog računa. Ukoliko je ovaj iznos manji od iznosa koju je kupac izvršio plaćanjem karticom online, nakon izdavanja računa sa kartice se naplaćuje samo umanjeno iznos po računu, dok se razlika automatski oslobađa.

Otkaz kupovine nakon otpreme / prijema pošiljke (Pravo na odustajanje od ugovora o kupovini)

Kupci imaju pravo da otkazu kupovinu u bilo kom trenutku nakon otpreme pošiljke i najdalje do 14 dana od trenutka prijema pošiljke, bez navođenja razloga i u tom slučaju kupci snose troškove isporuke i povrata proizvoda, kao i trošak umanjenja vrednosti proizvoda u slučaju ako su proizvodi raspakovani iz originalnog pakovanja, u iznosu koji se utvrdi nakon povrata proizvoda. U slučaju kada proizvod nije raspakovan iz originalnog pakovanja, kupac dobija povrat punog iznosa cene vraćenog proizvoda.

Radi ostvarivanja prava na odustajanje od kupovine, bez navođenja razloga, potrebno je da kupac pošalje zahtev za odustajanje od kupovine na mail reklamacije@santamed.rs sa jasno navedenim brojem porudzbine, imenom i prezimenom, kontaktom i artiklima koji su bili predmet kupovine.

U slučaju otkaza kupovine nakon otpreme pošiljke i nepreuzimanja pošiljke od kurirske službe, kupac snosi troškove isporuke i povrata pošiljke. U zavisnosti od načina plaćanja porudžbenice, ovaj iznos se naplaćuje sa platne kartice, od uplaćenog iznosa ili se kupcu šalje poziv za uplatu. Ukoliko kupac ima neizmirene obaveze, nije moguća isporuka novih porudžbenica.

Reklamacija, povrati, prigovori

U slučaju primedbi ili sugestija, slobodno nas možete kontaktirati putem e-mejla reklamacije@santamed.rs, a mi ćemo u najkraćem mogućem roku rešiti problem, a uslugu kojom ste nezadovoljni ćemo nastojati unaprediti i poboljšati na vaše zadovoljstvo.

Kao Kupac imate pravo na opravdani prigovor i na povrat robe u sledećim slučajevima:

- ukoliko smo Vam isporučili robu koju niste naručili (npr. pogrešan proizvod);

- ukoliko smo Vam isporučili robu kojoj je već istekao rok trajanja;
- ukoliko smo Vam isporučili robu s greškom ili oštećenjem koja nisu nastala u transport

U slučaju zahteva za povratom robe iz opravdanih razloga, dužni ste uputiti nam pismeni prigovor putem maila na reklamacije@santamed.rs

Na isti način možete nam se obratiti i ukoliko ste nezadovoljni našom uslugom.

Kako bi što brže mogli proveriti narudžbinu na koju imate prigovor, molimo da navedete broj narudžbine, broj računa te da navedete opisno na šta se prigovor odnosi (npr. u slučaju reklamacije na hranu, molimo da navedete ili fotografirate proizvod (ukoliko se reklamacije može vizualno predočiti) te nam pošaljete lot oznaku i datum minimalne trajnosti („Upotrebiti do“, „Najbolje upotrebiti do (kraja)“ datum). Nakon zaprimljenog prigovora, poslaćemo vam potvrdu da smo isti zaprimili te ćemo vam odgovoriti na prigovor (sukladno čl. 28. Zakona o zaštiti potrošača) u roku od 8 dana.

Ukoliko utvrdimo da je Vaš prigovor opravdan, imate pravo na raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamenu za ispravan, neoštećeni i valjani proizvod ili poklon bon u vrednosti minimalno u iznosu uplaćenog iznosa, a kojega možete iskoristiti prilikom sledeće kupovine.

Prihvatamo povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ukoliko utvrdimo da je prigovor opravdan te da niste uticali na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav drugi nedostatak robe. U slučaju opravdanog prigovora, trošak zamene proizvoda s novim proizvodom u potpunosti snosi Santamed.

Sva roba koju prodajemo se skladišti i dostavlja u skladu sa deklariranim uslovima čuvanja, odnosno preporuci proizvođača. Rok trajanja, koji je naveden na originalnoj ambalaži, vredi jedino ako se proizvod ispravno skladišti u skladu sa navedenim uslovima čuvanja na deklaraciji.

U kojim slučajevima nemate pravo na povrat proizvoda?

1. Proizvodu je istekao rok trajanja, a isporučili smo Vam ga s važećim rokom trajanja;
2. Otvoren proizvod valjanog roka trajanja, koji je ispravan i zdravstveno ispravan.

Odgovornost za materijalne nedostatke

U slučaju nedostatka bilo koje vrste proizvoda, kompanija Santamed snosi odgovornost za te nedostatke u zakonski predviđenim rokovima. Odgovornost za materijalne nedostatke će se rešavati u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Pravo kupca na jednostrani raskid ugovora

U skladu sa čl.28. st.1. Zakona o zaštiti potrošača, svaki ugovor sklopljen putem kupovine na daljinu (online internet kupovina) možete raskinuti ne navodeći razloge za to, u roku od 14 dana, od dana kada ste primili proizvode. Ne morate navesti razlog za raskid ugovora, ali nas morate obavestiti u roku o svojoj odluci o raskidu ugovora (putem obrasca za jednostrani raskid ugovora) i sve to poslati elektronskom poštom na: reklamacije@santamed.rs Standardni informativni obrazac za jednostrani raskid ugovora možete preuzeti na ovom [linku](#).

U slučaju jednostranog raskida ugovora svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na osnovu ugovora, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Nakon što primimo Vašu izjavu (obrazac), obavestićemo Vas o prijemu izjave o raskidu, a povrat plaćenog ćemo izvršiti nakon što nam roba bude vraćena (najkasnije 14 dana od prijema vraćene robe).

Korisnik se obavezuje da će vratiti Proizvod u identičnom stanju u kojem se Proizvod nalazio u momentu prijema. Korisnik je saglasan sa tim da Kompanija neće biti obavezna na povraćaj novca ukoliko Proizvod nije u izvornom stanju pri vršenju povraćaja.

Kupac je u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjenje vrednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcionalnosti robe. Stoga, proizvodi koje vraćate moraju biti u dobrom stanju, neotvoreni, nekorišteni i u originalnoj ambalaži.

Nastale troškove povrata robe kupac je obavezan snositi sam ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora (u roku od 14 dana od kada je uputio izjavu o odluci za raskidom ugovora).

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

Kada nemate pravo na jednostrani raskid ugovora?

Nemate pravo na jednostrani raskid ugovora ako je predmet ugovora lako kvarljiva roba ili roba kojoj brzo ističe rok upotrebe (sveža hrana, lako kvarljiva hrana s mikrobiološkog gledišta i sl.).

Sve informacije vezane uz pravo kupca na jednostrani raskid ugovora možete pronaći u Zakonu o zaštiti potrošača.

Prava intelektualne svojine

Sadržaj Veb-sajta, uključujući sav materijal, informacije, podatke, softver, ikonice, tekst, grafiku, celokupan ukupan izgled, slike, zvučne isečke, oglase, video klipove, nazive, logoe, žigove, dizajn i servisne žigove koji su prikazani na Veb-sajtu ili su u okviru istog – zaštićeni su zakonom, uključujući, ali ne ograničavajući se na autorska prava, dizajn, pravo žiga i know-how. Sadržaj svih Usluga i Proizvoda koje Kompanija nudi (uključujući, ali ne ograničavajući se na priručnike, pisane materijale, kao i sve druge vrste obrazovnih materijala, bez obzira na oblik u kojem su izraženi, poklon vaučere), zaštićen je pravom intelektualne svojine. Sadržaj je vlasništvo Kompanije, njenih oglašivača i/ili sponzora i/ili je licenciran za potrebe Kompanije. Korisnik je saglasan da ne stiče nikakva prava, vlasništvo ili udeo na ili u vezi sa Veb-sajtom ili sadržajem koji je na istom istaknut.

Svaka upotreba, distribucija ili reprodukcija sadržaja je zabranjena, osim ako Kompanija prethodno nije odobrila navedeno i sa istim se saglasila u izričitoj pisanoj formi. Da bi bio u mogućnosti da koristi bilo koji deo sadržaja koji je istaknut ili pružen u vezi sa Uslugama ili Proizvodima Korisnik je obavezan da prethodno kontaktira Kompaniju kako bi od iste pribavio pisano odobrenje.

”Žigovi Kompanije“ označavaju sva imena, žigove, brendove, logotipe, dizajne, slogane, internet domene i druge oznake koje Kompanija koristi u vezi sa svojim Proizvodima i Uslugama, uključujući Veb-sajt. Korisnik ne može ukloniti ili izmeniti bilo koji znak Kompanije ili isti iskoristiti za sopstvene potrebe ili materijale bez prethodnog pismenog odobrenja Kompanije. Korisnik je upoznat sa pravom žiga Kompanije i u potpunosti je saglasan da žigove Kompanije neće koristiti bez njenog prethodnog pismenog odobrenja. Korisnik je saglasan da neće koristiti bilo koji žig koji pripada Kompaniji kao deo svojih žigova, naslova usluga, imena kompanija, internet domena, internet adresa, ili bilo kojih sličnih dezinacija ili na bilo koji drugi način.

Raskid ugovora

Kompanija može po sopstvenom nahođenju ukinuti, suspendovati i izmeniti Veb-sajt ili Usluge, sa ili bez ikakvog prethodnog obaveštenja. Korisnik je saglasan da Kompanija neće biti odgovorna u slučaju suspenzije, modifikacije ili ukidanja Veb-sajta ili Usluga, osim u slučaju već dovršene porudžbine koju je Korisnik izvršio pre takve izmene, u kom slučaju će Korisnik biti obavešten u meri u kojoj je to moguće.

Ukoliko Korisnik ne ispuni obaveze u skladu sa odredbama ovih Uslova prodaje, uključujući plaćanje cene porudžbine za bilo koju Uslugu i/ili Proizvod koje je poručio, isto može (prema Kompanijinom isključivom nahođenju sa ili bez obaveštenja) dovesti do ukidanja pristupa Veb-sajtu bez prejudiciranja bilo kakvih zahteva za naknadu štete ili drugih zahteva koje

Kompanija može imati – u celini u skladu sa odlukom Kompanije, koja je u svemu ovlašćena, da u svakom trenutku, ograniči i/ili ukine mogućnost korišćenja usluga Korisniku, a u slučaju kršenja obaveza, i/ili kršenja ovih Uslova, i/ili Politike privatnosti.

Kompanija ima pravo, da u svrhu sprečavanja sumnje o postojanju prevare i/ili sumnje da Korisnik zloupotrebljava Veb-sajt na bilo koji način, odbije prihvati ili obradu porudžbine i/ili da otkáže porudžbinu, u celini ili delimično. Kompanija je odgovorna samo za povraćaj uplaćenog novca i ne prihvata nikakvu drugu odgovornost koja može nastati kao rezultat stavljanja na crne liste i/ili odbijanja obrade porudžbine.

Odricanje i garancije

Pored izjava o odricanju odgovornosti koje se nalaze u okviru Uslova prodaje, Kompanija takođe ne daje garanciju ili izjavu, bilo izričitu ili podrazumevanu, da informacije ili podaci dostupni na Veb-sajtu ne sadrže viruse, špijunske softvere, trojanace, razarajuće druge podatke ili kodove koji mogu na bilo koji način oštetiti, uništiti, ugroziti, poremetiti, onemogućiti ili na bilo koji drugi način ometati rad, stabilnost, sigurnosnu funkcionalnost ili sadržaj bilo čijeg računarskog sistema, računarske mreže, hardvera ili softvera. Korisnik prihvata sav rizik povezan sa postojanjem takvih virusa, destruktivnih elemenata ili bilo kojih drugih podataka ili kodova koji mogu oštetiti, ugroziti, poremetiti, onemogućiti, na bilo koji način ometati rad ili sadržaj računarskog sistema, računarsku mrežu, bilo koju slušalicu, mobilni uređaj, hardver ili softver Korisnika, osim tamo gde se takvi rizici javljaju usled i kao posledica grubog nemara ili namernog kršenja uputstava i pravila Kompanije, njenih zaposlenih, agenata ili ovlašćenih predstavnika. Na ovaj način se Kompanija odriče svake odgovornosti za bilo kakvu štetu, gubitak ili odgovornost bilo koje prirode koja proističe iz ili je u vezi sa pristupom ili upotrebom Veb-sajta od strane Korisnika.

Kompanija garantuje da će Usluge pružati na profesionalan način. Kompanija ne garantuje da će Usluge biti dostupne sve vreme. Povodom žalbi uložених od strane Korisnika u vezi sa nivoom pružene Usluge ili eventualnih drugih zahteva, Kompanija će preduzeti sve razumne napore da ispravi greške za koje može biti odgovorna. Sve ostale garancije, bilo zakonske ili ugovorne, ovim su izuzete iz ovog Ugovora, u meri u kojoj je to zakonom dozvoljeno.

Korisnik ne sme da koristi Veb-sajt tako što će njegov Sadržaj ili Proizvode distribuirati neovlašćeno kršeći time zakone i propise Republike Srbije. Korisnik je odgovoran za poštovanje svih zakona ako su i u meri u kojoj su isti na datoj teritoriji korišćenja Usluga ili Proizvoda primenljivi.

Pritužbe i sporovi

Davalac usluga se pridržava važećih zakona o zaštiti potrošača. Davalac će se maksimalno potruditi kako bi ispunio svoju dužnost da odgovori blagovremeno na žalbu potrošača. Žalba se podnosi putem:

- e-maila reklamacije@santamed.rs ili
- pismeno na adresu Santamed doo, Dečka 122, 22 310 Šimanovci

Žalbu ćemo obraditi u roku od 8 dana od prijema. Postupak rešavanja žalbe je poverljiv. Ugovorne strane su saglasne da se odredbe ovih Opštih uslova imaju tumačiti na način koji doprinosi izvršenju ugovornih obaveza na obostranu korist.

Ugovorne strane su saglase, da sve eventualne nesporazume koji nastanu tokom trajanja ugovornog odnosa pokušaju da reše mirnim putem. Ukoliko u tome ne uspeju, nadležan će biti sud u Beogradu uz primenu prava Republike Srbije.

Zaštita privatnosti i korisnika

U ime Santamed d.o.o. Beograd, obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni u Santamed doo, odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

Zaštita poverljivih podataka o transakciji – Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Raiffeisen bank ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.