

## I. Opšti uslovi

Internetska stranica [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) u vlasništvu je D.O.O. FLP BOS, Trg Đ. D. M. 3, Bijeljina, Bosna i Hercegovina, JIB: 4400431280003, PDV broj:400431280003, matični broj: 1938894.

Svi materijali koje se nalaze na [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) stranici su ekskluzivno intelektualno vlasništvo Prodavac, te se mogu koristiti isključivo uz izričito pismeno odobrenje Prodavca.

Prodavac omogućava korištenje usluga i sadržaja internetske stranice [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) kako je regulirano ovim Uslovima kupovine.

Ovi Uslovi kupovine dio su obaveze Prodavca shodno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve u skladu sa zakonskim normama.

Pojam Prodavac se odnosi D. O. O. Forever Living Products BOS – skraćeno FLP Bos, trgovina prehrambenim i kozmetičkim proizvodima, Bijeljina, Trg JIB: 4400431280003, PDV broj: 400431280003, matični broj: 1938894. E-mail : [podrska@flpshop.ba](mailto:podrska@flpshop.ba), Web stranica: [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba).

Pojam Kupca prvenstveno se odnosi na klasičnog potrošača kojeg štiti Zakon o zaštiti potrošača, dakle fizičku osobu koja naruči i plati bilo koji proizvod posredstvom usluga web trgovine prisutnih na web stranici Prodavca.

Prodavac prodajom putem Internet stranice [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) nastupa u svoje ime.

Uslovi kupovine čine dio ugovora sklopljenog na daljinu zajedno sa specifikacijama i cijenom/ama kupljenog/ih proizvoda, te će se prije potvrđivanja narudžbe za kupovinu pojedinog proizvoda od Kupca tražiti da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/saglasan, dok će nakon potvrđivanja narudžbe (sklapanja ugovora) isti biti dostavljeni Kupcu kao sadržaj e-mail poruke kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen. Prodavac zadržava pravo izmjene uslova u svako vrijeme, s tim da navedene izmjene stupaju na snagu nakon objave na ovim internet stranicama.

Kada Kupac potvrdi i izvrši narudžbu ugovor je sklopljen, te će Prodavac o činjenici sklapanja ugovora odmah e-mail porukom obavijestiti da je ugovor sklopljen.

Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je Kupac osoba koja ima potpunu poslovnu sposobnost.

Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije.

Uslovi kupovine podijeljeni su u niže razvrstane kategorije/informacije.

Pristup na internetske stranice [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) ponekad može biti nedostupan zbog radova, održavanja ili uvođenja novih sadržaja te u slučajevima nepredviđenih okolnosti koje su izvan kontrole Prodavac, koje će Prodavac nastojati otkloniti u najkraćem mogućem roku.

## **II. Glavna obilježja robe**

Glavna obilježja robe: proizvodi su prikazani opisno i fotografijama, te su podaci o istima sačinjeni na osnovu vlastite baze podataka.

Fotografije proizvoda su ilustrativne prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. Prodavac posebno ističe da vizuelni identitet proizvoda prikazan na fotografiji ne mora odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti, pogotovo obzirom na postavke monitora na računaru kupca, razlike u percepciji boja kako ih Kupac vidi na ekranu i sl. U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda.

U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda. Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i dr.) prikazani na web stranici [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) podložni su bugovima, nepravilnostima u radu aplikacije, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i sl. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) Prodavac zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Predmet narudžbe mogu biti samo proizvodi za koje je u narudžbi naznačeno da su raspoloživi i dostupni.

Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba), može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem u skladištu.

Ukoliko naručeni proizvod nije raspoloživ na skladištu, Prodavac će obavijestiti Kupca da proizvod trenutno nije raspoloživ, te o roku u kojem je proizvod moguće nabaviti, te ujedno ponuditi mogućnost kupovine alternativnog proizvoda sa [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) koji je raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti. Ako Kupac ne želi čekati, niti želi isporuku drugog proizvoda, istome će se vratiti uplaćeni novac za naručeni proizvod koji ne može biti isporučen.

## **III. Cijena proizvoda**

Cijene istaknute na web stranici [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba) izražene su u KM. Trošak PDV-a je uračunat u cijenu proizvoda. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave iz razloga jer se isti posebno plaćaju, osim na narudžbe iznad određenog iznosa kada je dostava besplatna, a sve u skladu sa uslovima i na način kako je to naznačeno ovim Uslovima kupovine.

Prije potvrde narudžbe odvojeno je iskazana cijena proizvoda u koju je uključen PDV, cijena dostave ako se naplaćuje, te konačna cijena kako bi Kupac imao uvid u konačnu cijenu koju plaća za naručenu uslugu kupovine.

U slučaju plaćanja e-bankingom i opštom uplatnicom, troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu.

#### **IV. Troškovi dostave**

Saopštavaju se prilikom naručivanja kod svakog pojedinog proizvoda, te ukupni troškovi dostave u slučaju naručivanja više proizvoda.

Za narudžbe ukupne vrijednosti iznad 2 CC (boda) troškovi dostave idu na račun Prodavca.

U slučaju plaćanja pouzećem kada dostavu radi ovlašteni dostavljač, naglašava se da će troškovi dostave biti saopšteni Kupcu tek kod isporuke. Takvi troškovi nisu uključeni u cijenu proizvoda. Takvi troškovi određuju se na osnovu obračuna udaljenosti i težine pošiljke uvećano za trošak transakcije novca. Upravo iz tog razloga trošak takve dostave određuje ovlašteni dostavljač, a Prodavac nije u mogućnosti takav trošak iskazati prilikom kupovine preko internet trgovine.

Napomena: navedene cijene dostave i pogodnosti vezane uz iste vrijede samo za dostave za područje BiH.

U slučaju bilo kakvih primjedbi ili pitanja vezano uz dostavu paketa Kupac se može obratiti na tel. 055/211-784.

#### **V. Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije**

Prodavac nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije.

#### **VI. Uvjeti i rokovi plaćanja, uvjeti isporuke robe, vrijeme isporuke robe**

Proizvodi se naručuju odabirom, korištenjem menija i popunjavanjem elektronskog formulara. Kupac može naručiti i kupiti proizvod kao registrovani ili neregistrovani korisnik. Proizvod se smatra naručenim kada kupac prođe cijeli postupak narudžbe.

Plaćanje naručenih proizvoda moguće je obaviti na sljedeće načine:

- E-bankingom
- Općom uplatom
- Pouzećem
- Kreditnom karticom (Maestro, MasterCard, Visa, Diners)

U slučaju plaćanja kreditnom karticom, opštom uplatnicom i e-bankingom uplatu je potrebno izvršiti najkasnije u roku naznačenom u e-mail poruci kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen.

U odnosu na plaćanje kreditnom karticom Prodavac ističe da je sastav kartične naplate integrisan na stranicama. Nakon odabira plaćanja “Karticom” otvorit će se polja za upis podataka o kartici. Podaci o kartici i vlasniku ne čuvaju se na serverima prodavca. Kupovina je obavljena nakon uspješne autorizacije kartice. Ako sastav odbije potvrditi autorizacijom kartično plaćanje, potrebno je odabrati neki od alternativnih načina plaćanja. O uzrocima odbijanja kartica Prodavac nema podatke, mogu biti tehničke ili poslovne prirode.

U slučaju da Kupac želi platiti gotovinom, potrebno je odabrati plaćanje pouzećem. U tom slučaju dobro je imati pripremljen tačan iznos kako bi primopredaja bila brža. Kod takve dostave troškovi dostave nisu uključeni u cijenu, a biti će saopšteni Kupcu kod primopredaje.

Ukoliko Kupac ne dobije obavještenje da je ugovor sklopljen nakon završenog procesa naručivanja predlažemo da se provjeri:

- Je li poruka u Junk/Spam folderu
- Je li mailbox pun

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku, Prodavac će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati izvan roka isporukom kupljenih proizvoda, a ako ne bude mogao izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Ako je uplata uredno izvršena i vidljiva na računu Prodavca, Prodavac će pristupiti isporuci naručenih proizvoda. Račun za narudžbu dostavlja se u pošiljci zajedno s robom.

Naručeni proizvodi isporučuju se na cijelo područje BiH. Isporuka se obavlja po dobivenom dokazu o uplati. Isporuka će uslijediti najkasnije u roku 48 h, i to od vidljive uplate na računu Prodavca, osim kod plaćanja pouzećem, kada isporuka ide u roku 48 h od sklapanja ugovora. Ukoliko se pojavi nemogućnost isporuke odabranog proizvoda zbog toga što proizvoda više nema, Prodavac je dužan odmah obavijestiti Kupca, a Kupac ima pravo raskinuti ugovor i tražiti povrat novca ili pristati na naknadni rok za isporuku. Svi naručeni artikli nastojati će se isporučiti u jednom paketu. Ukoliko to zbog stanja zaliha neće biti moguće, Prodavac zadržava pravo isporuke u više pošiljki.

Dostava se obavlja skladno uslovima korištenja usluga dostavne službe, a smatra se izvršenom u trenutku predaje proizvoda dostavnoj službi.

U slučaju da se naručeni proizvod plaća pouzećem, Prodavac će pristupiti isporuci robe po gore navedenim rokovima koji teku od potvrde narudžbe, a Kupac je dužan izvršiti uplatu prilikom odnosno prije neposrednog preuzimanja proizvoda.

## **VII. Odgovornost za materijalne nedostatke/Reklamacija**

Prodavac odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama u skladu sa pozitivnim propisima BiH, RS i FBiH, a posebno sa Zakonom o obligacionim odnosima.

Naručeni proizvodi pakovani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete.

U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke, te u tom slučaju sugerišemo da pošiljku Kupac ne preuzima. Molimo Kupce da nas kontaktiraju kako bismo u što kraćem roku provjerili stanje pošiljke i poslali novu.

Pri primitku robe provjera ispravnosti narudžbe zavisi od kupca, te je Kupac dužan da uporedi primljene artikle s računom, ukoliko nešto nedostaje dužan je odmah uputiti pisani prigovor/reklamaciju jer se naknadne reklamacije neće uvažavati.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, Kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda. Smatra se da proizvodi koji su uredno zaprimljeni od strane Kupca nisu imali vidljivi nedostatak. Kupac ima pravo na reklamaciju u odnosu na materijalne nedostatke u rokovima i zbog razloga propisanih odredbama Zakona o obveznim rokovima. Kupac može pisani prigovor odnosno reklamaciju uputiti na e-mail: [podrska@flpshop.ba](mailto:podrska@flpshop.ba) ili poslati fax na broj: 055/211-780 ili telefonskim putem na 055/211-784 ili pisanim putem na adresu: Forever Living Products Bos, Trg Đ. D. M. 3, 76300 Bijeljina sa naznakom Reklamacija.

Radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju Kupac ima prigovor, u prigovoru se mole Kupci da navedu broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime.

Kupac ima pravo na opravdani prigovor i na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporuka robe koja nije naručena
- isporuka robe kojoj je istekao rok trajanja
- isporuka robe koja ima grešku ili oštećenja koja su nastala u transportu

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (onaj nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari) što Kupac utvrdi po otvaranju proizvoda, Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili sniženje cijene.

Prodavac će inače smatrati reklamaciju valjanom ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uslovima za reklamaciju u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača. U tom slučaju će u roku od 15 dana od prijema valjane reklamacije zamijeniti proizvod ili vratiti cjelokupan plaćeni iznos uz raskid ugovora. Ukoliko, pak, ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko reklamaciju odbije, o istome će obavijestiti Kupca u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije.

Prodavac će prihvatiti povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ako se utvrdi da je prigovor opravdan te da Kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe.

U slučaju opravdane reklamacije, trošak zamjene s novim proizvodom u cijelosti snosi Prodavac.

## VIII. Trajanje ugovora

Ugovor koji Kupac sklapa s Prodavcem jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda na daljinu koji je konzumiran isporukom robe te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Uslovi kupovine sastavni su dio ugovora.

## IX. Izjava o privatnosti i sigurnosti podataka

Ova pravila određuju i regulišu kako Prodavac koristi, te štiti sve informacije koje kupci istome dostavljaju kada koriste web stranicu [www.flpshop.ba](http://www.flpshop.ba).

Lični podatak je svaka informacija koja se odnosi na određenu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može odrediti. Konkretno, ličnim podacima smatraju se svi podaci kojima se utvrđuje identitet Kupca. Obrada ličnih podataka je svaka radnja ili skup radnji izvršenih na ličnim podacima, bilo automatskim sredstvima ili ne, kao što je prikupljanje, snimanje, organizovanje, spremanje, prilagođavanje ili izmjena, povlačenje, uvid, korištenje, otkrivanje putem prenosa, objavljivanje ili na drugi način učinjenih dostupnim, svrstavanje ili kombinovanje, blokiranje, brisanje ili uništavanje, te provedba logičkih, matematičkih i drugih operacija s tim podacima.

Kupovinom na samoj stranici Kupac daje saglasnost (štikliranjem potvrde da je pročitao Uslove kupovine) da Prodavac obrađuje njegove lične podatke navedene u registracijskoj formi, te podatke o narudžbama, kao i podatke dostupne u procesu plaćanja usluge i dr. podatke (ime, prezime, adresa, JMBG, e-mail, kontakt broj, broj računa, banka). Isti podaci koriste se u svrhu sklapanja ugovora sa Forever Living Products BOS, te u svrhu upoznavanja prodavca s kupovnim navikama kupca, kao i u informativne svrhe, te svrhe promocije usluga i proizvoda prodavca. Prodavac nije ovlašten koristiti lične podatke u bilo koje druge svrhe, niti ih smije dostavljati trećima. Kupac je upoznat s pravom da od Prodavca zatraži pristup ličnim podacima, ispravak, brisanje podataka, ograničavanje obrade, s pravom na ulaganje prigovora na obradu, pravom na prenosivost podataka, pravom na podnošenje prigovora nadležnom tijelu za zaštitu podataka, te postavljanjem upita Prodavacu ako smatra da je došlo do bilo kakve povrede u obradi ličnih podataka.

Svi zaposleni Prodavca i poslovni partneri odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

U slučaju promjene bilo kojeg od ličnih podataka (npr. mjesto stanovanja, adresa dostave) koji se evidentiraju prilikom registracije, kupac je dužan o promjeni obavijestiti prodavca na mail adresu [podrska@flpshop.ba](mailto:podrska@flpshop.ba).

U slučaju da Kupac ne želi da prodavac više na bilo koji način obrađuje podatke istoga, te zahtijeva brisanje podataka o istome, mora to prodavacu javiti, i to putem e-mail poruke na e-mail adresu [podrska@flpshop.ba](mailto:podrska@flpshop.ba).