

U skladu sa Zakonom o unutrašnjoj trgovini član 11. tačka 6. (Službene novine FBiH, br.40/10 i 17/79), donosimo:

## **PRAVILNIK O USLOVIMA PRODAJE**

### **I OPŠTE ODREDBE**

#### **Član 1.**

Pravilima o uslovima i načinima prodaje uređuju se uslovi i načini prodaje proizvoda, te odnosi između pravnog lica Merlej doo (u daljem tekstu: trgovac) te pravnih i fizičkih lica (u daljem tekstu: Kupac) sa kojim Trgovac posluje u okviru svoje registrovane djelatnosti.

#### **Član 2.**

Pravno lice Merlej doo prodaje proizvode koristeći se prodajnim modelom Trgovina na malo putem pošte ili interneta ( šifra djelatnosti 47.91, KD 2010). Ovaj razred klasifikacije djelatnosti uključuje djelatnosti trgovine na malo putem pošte ili interneta, tj. djelatnosti trgovine na malo kada kupac donosi odluku o kupovini na osnovu oglasa, kataloga, informacije dobivene s internetskih stranica ili nekih drugih oblika oglašavanja. Kupac naručuje robu poštom, telefonom ili putem interneta (obično pomoću posebnih metoda naručivanja koje se nalaze na internetskim stranicama). Kupljeni proizvodi se mogu preuzeti direktno s interneta ili se fizički dostavljaju kupcu (naručiocu).

Ova djelatnost uključuje:

- trgovinu na malo bilo kojom vrstom proizvoda putem pošte
- trgovinu na malo bilo kojom vrstom proizvoda putem interneta
- direktnu prodaju putem televizije, radija i telefona
- aukcije putem interneta u vezi s trgovinom na malo

Merlej doo obavlja i djelatnost trgovine na veliko.

#### **Član 3.**

Odredbe Pravila o uslovima i načinu prodaje se nalaze na prodajnom mjestu - web stranici na domeni *varulife.com*, te su na prikladan način učinjeni dostupnim kupcu, smatra se da Kupac prihvata Pravila o uslovima i načinu prodaje u trenutku posjete stranici, odnosno zaključivanjem prodaje.

#### **Član 4.**

Merlej doo će svoju registrovanu djelatnost trgovine na malo putem pošte ili interneta vršiti u skladu sa propisima koji regulišu i ovu djelatnost i to:

- Zakon o unutrašnjoj trgovini FBiH (Službene novine FBiH br. 40/10 i 79/17),
- Zakon o zaštiti potrošača (Sl. Glasnik BiH 25/06),
- Zakon o kontroli cijena (Službene novine FBiH, br. 2/95 i 70/08),
- Zakon o deviznom poslovanju (Službene novine FBiH br. 47/10),
- Važeći poreznim propisima,
- Pravilnik o uvjetima i načinu formiranju cijena Merlej d.o.o.

## II POSTUPAK FORMIRANJA CIJENA

### Član 5.

Za formiranje cijena i utvrđivanje uslova prodaje proizvoda, nadležan je direktor. Direktor može ovlastiti i drugog zaposlenika da vrši formiranje cijena i utvrđivanje uslova prodaje robe.

### Član 6.

Postupak formiranja cijena robe utvrđen je Pravilnikom o uvjetima i načinu formiranju cijena Merlej doo. Direktor ili od njega ovlašteno lice, može prilikom prodaje proizvoda/robe, pod određenim uvjetima, davati kupcima popuste. Odlukom direktora, odnosno od njega ovlaštene osobe se utvrđuje visina popusta i kriteriji, odnosno uvjeti koje treba da ispuni kupac da bi mu popust bio odobren. Visina popusta nije ograničena.

### Član 7.

Cijene robe utvrđuje Trgovac u skladu sa Pravilnikom o načinu utvrđivanja cijena i jedinstvena je za sve kupce. Izuzetno, kad je kupac pravno lice, ugovorne strane mogu svojim ugovorom utvrditi drugačiju cijenu, u smislu odobrenja rabata ili povoljnijih uslova plaćanja kod prodaje veće količine robe. Pojedinačna cijena je vidno istaknuta u skladu sa Zakonom po važećem cjenovniku na dan prodaje. Cijene su izražene u Konvertibilnim markama (KM), i sadrže PDV.

### Član 8.

Kupac fizičko lice, dužan je platiti robu u trenutku preuzimanja robe od Trgovca, odnosno prilikom dostave od strane prevoznika u uslovima 'plaćanje pouzećem'. U cijenu robe su uračunati troškovi poštarine i troškovi plaćanja pouzećem (gotovinsko plaćanje pri preuzimanju proizvoda).

## III UVJETI I NAČIN PLAĆANJA

### Član 9.

Ovim pravilnikom se određuju sljedeći načini i uslovi plaćanja za za naručene proizvode:

- Plaćanje 100% ukupne vrijednosti isporučenih proizvoda/roba odmah prilikom isporuke naručenih proizvoda, putem brze pošte.

### Član 10.

Plaćanje se vrši isključivo u konvertibilnim markama (KM).te je omogućeno plaćanje gotovinom po primitku pošiljke po principu cash & delivery.

### Član 11.

Opcija plaćanja pouzećem omogućava da Kupac iznos narudžbe podmiri prilikom same dostave na njegovu adresu. Plaćanje pouzećem - cash & delivery se vrši isključivo u gotovini, dostavljaču brze pošte, prilikom same isporuke na adresu Kupca. U slučaju da Kupac nije u mogućnosti zaprimiti pošiljku na svojoj adresi u trenutku dostave, dostavljač ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke.

#### Član 12.

Trgovac je dužan izdati kupcu račun u skladu sa odredbama člana 33. Zakona o fiskalnim sistemima F BiH (Službene novine F BiH, broj 81/09).

#### Član 13

U slučaju kada je Kupac pravno lice, plaćanje se vrši preko žiro računa, gotovinom, ili na drugi način određen ugovorom stranaka, u roku do 60 dana od dana prodaje robe Kupcu. Prodavac se obavezuje Kupcu izdati račun/fakturu, bez obzira da li je fizičko ili pravno lice. Rok za plaćanje počinje teći sa danom izdavanja fakture.

### **IV ISPORUKA PROIZVODA/ROBA**

#### Član 14.

Roba se preuzima na licu mjesta ili od dostavljača nakon plaćanja u maloprodajnom objektu ili na licu mjesta preuzimanja. Trgovac je dužan robu kupcu predati u ispravnom stanju i sa adekvatnom ambalažom.

### **V KARAKTERISTIKE/KVALITET ROBE**

#### Član 15.

Isporučena roba u svemu mora odgovarati karakteristikama, tehničkim zahtjevima koji su naznačeni u uputstvu za upotrebu koja se nalazi na svakom artiklu.

#### Član 16.

Merlej doo garantuje da će isporučena roba biti novoprodukovana, originalna i nekorištena i da će biti isporučena neoštećena. Roba koja se isporučuje kupcu mora biti upakovana u originalnoj i neotvorenoj ambalaži od originalnog proizvođača uz označavanje pakovanja na propisan način. Roba mora biti zapakovana tako da može izdržati transport, manipulaciju i eventualno skladištenje u razumnom vremenskom roku.

### **VI BONIFIKACIJE I POPUSTI**

#### Član 17.

Direktor ili od njega ovlašteno lice, može prilikom prodaje roba, pod određenim uslovima, davati kupcima popuste ili rabate.

#### Član 18.

Trgovac će po svojoj odluci stavljati određene proizvode na akcijsku prodaju, o čemu će odgovorno lice donijeti pisanu odluku.

Proizvodi sa sniženom cijenom će biti dostupni pod istim uslovima svim kupcima ili će biti dostupni kupcima određene, tačno specificirane skupine. Uslovi akcijske prodaje bit će detaljno opisani, posebice trajanje akcijske prodaje, ograničenje količina robe, visina popusta i sl.

Nakon proteka roka akcijske prodaje, pravno lice Merlej doo neće primati nove narudžbe po uslovima koji se odnose na akcijsku prodaju kojoj je istekao rok. Trgovac daje bonifikacije stalno ili periodično i to: akcijske ponude, količinske popuste, i druga prigodna sniženja cijena

#### Član 19.

Odlukom direktora, odnosno od njega ovlaštene osobe se utvrđuje visina popusta i kriteriji, odnosno uslovi koje treba da ispuni kupac da bi mu popust bio odobren. Bonifikacije se odobravaju u novčanom iznosu, a izražavaju se u postotku od cijene robe na računu, odnosno u fiksnom iznosu za koji se umanjuje račun. Visina popusta nije ograničena.

### VII NARUDŽBA, PRODAJA I PREUZIMANJE ROBE

#### Član 20.

Narudžba se vrši putem webshopa ili call centra Trgovca te se prodaja robe vrši u sjedištu i/ili u poslovnim jedinicama. U uslovima 'prodaje pouzećem', putem interneta ili telefonske prodaje, prodaja robe se vrši prilikom preuzimanja, odnosno uručenja. Kada je Kupac pravno lice prodaja robe se vrši na način predviđen ugovorom stranaka ukoliko isti postoji. U suprotnom se primjenjuju uslovi iz Pravila o uslovima i načinu prodaje. Trgovac je izvršio obavezu prodaje robe Kupcu kada mu robu uruči. Za kupljenu robu Prodavac će kupcu izdati račun i otpremnicu. Kupac je dužan na otpremnici potvrditi primitak robe. Kad je Kupac fizičko lice, ugovor se ne zaključuje u pismenoj formi, niti se za njegovo zaključenje propisuje posebna forma. Kad je Kupac pravno lice, ili kada je u pitanju kupovina uz obročno plaćanje, ugovor se zaključuje u pismenoj formi. Trgovac će Kupcu dostaviti proizvod putem brze pošte uz sistem cash & delivery, odnosno plaćanjem pouzećem.

### VIII ROK ISPORUKE

#### Član 21.

U uslovima teleprodaje ili prodaje putem interneta rok isporuke iznosi 5 (pet) dana od dana potvrde narudžbe, ukoliko je proizvod trenutno na stanju u skladištu Trgovca. Ukoliko proizvoda trenutno nema na stanju, taj rok se produžuje za najviše 14 (četrnaest) radnih dana. Rok isporuke počinje teći od dana prijema narudžbe Kupca.

### IX ODGOVORNOST ZA NEDOSTATKE

#### Član 22.

Kupac je dužan u trenutku predaje odnosno preuzimanja pregledati robu. Preuzimanjem robe Kupac potvrđuje da je roba bez materijalnih nedostataka. Ako je roba isporučena na adresu Kupac je dužan prebrojati broj paketa, i uporediti sa stanjem na otpremnici/ računu. U slučaju neslaganja ili u slučaju vidljivih vanjskih oštećenja isporučene pošiljke, Kupac je dužan napraviti zapisnik o nedostacima isporuke, isti dati isporučiocu na potpis, te dostaviti Trgovcu.

#### Član 23.

Trgovac odgovara i za pravne nedostatke prodane robe i dužan je štiti Kupca od prava i zahtjeva trećih lica kojima bi njegovo pravo bilo isključeno ili suženo. Do predaje robe Kupcu rizik slučajne propasti ili oštećenja stvari snosi Trgovac, a s predajom robe rizik prelazi na Kupca. U slučaju nedostataka na proizvodu, Trgovac se obavezuje na zahtjev i po izboru Kupca:

- zamjeniti proizvod sa nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom,
- vratiti plaćeni iznos i nadoknaditi stvarne razumne dokumentovane troškove vraćanja proizvoda sa nedostatkom ili
- ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.

Reklamacije proizvoda se priznaju samo i isključivo uz predloženi račun kao jedini dokaz kupovine.

#### Član 24.

U slučaju reklamacije proizvoda zbog nedostataka ili skrivenih mana, proizvod (kupljen putem telefona, Internet stranica ili kataloga) se šalje na adresu sjedišta i/ili poslovne jedinice. Trgovac će Kupcu obezbijediti Reklamacionu formu koja se nalazi na stranici varulife.com na kojem će Kupac moći unijeti reklamaciju za proizvod, kao i kontakt podatke, dok će Trgovac u roku od 8 dana pismeno ili putem email-a se izjasniti na reklamaciju prihvatom ili odbijanjem reklamacije.

### **X POVRAT PROIZVODA**

#### Član 25.

U koliko sa naručenim proizvodom iz bilo kojeg razloga kupac nije zadovoljan, u roku od 14 dana ima pravo na povrat proizvoda, uz povrat novca. Proizvodi pri povratu moraju biti potpuno neoštećeni i u nepromijenjenoj količini. U slučaju povrata proizvoda kupac je dužan uz proizvod koji vraća dati svoje lične podatke i kratko objašnjenje zbog čega vraća proizvod, te plati poštarinu.

### **XI GARANCIJA**

#### Član 26.

Za tehnički složene proizvode koji podliježu garanciji pravno lice Merlej doo daje garanciju za određeni garantni period. Garantni rok se određuje i reguliše pojedinačno za tehnički složene proizvode koji podliježu garantnom roku, pri čemu garantni rok počinje teći od momenta kupovine odnosno momenta isporuke robe.

#### Član 27.

Na osnovu predatog garantnog lista ili računa kojim Trgovac garantuje ispravno funkcionisanje iste, kupac ima pravo zahtijevati od Trgovca da proizvode, koji ne odgovaraju specificiranim zahtjevima od strane kupca, popravi u određenom roku ili ako to ne učini da umjesto njih isporuči proizvode koji funkcionišu ispravno. Za tehnički složene proizvode koje isporuči Trgovac, a podliježu garanciji, vrijede garancijski uslovi koji su priloženi svakom pojedinom proizvodu. Za sve eventualne reklamacije Merlej doo će kupcima staviti na raspolaganje Reklamacioni list na koji će se upisivati razlozi reklamacije, te kontakt podaci kupca, kojem će u roku 8 dana biti dostavljen odgovor na reklamaciju. Reklamacioni list će biti dostupan kupcima isključivo na web stranici varulife.com.

## XII ODRICANJE ODGOVORNOSTI

### Član 28.

Odgovornost za proizvode snosi proizvođač proizvoda koji garantuje za svojstva proizvoda, te posjeduje sve zakonski potrebne dozvole i certifikate. Također proizvođač odgovara i za sve eventualne nus pojave kod korištenja proizvoda. Za prodaju koja se obavlja preko trećih lica - partnerskih kompanija nije odgovorno pravno lice Merlej doo, koje učestvuje u prodaju kroz narudžbe u call centru, te kojima se i plaća po ostvarenoj prodaji. Merlej doo se ograđuje od svih dezinformacija, eventualnih grešaka koje naprave partnerske kompanije u promociji svojih proizvoda, koje se nalaze na drugim web stranicama. Merlej doo preuzima odgovornost isključivo za informacije na stranici varulife.com.

Tokom promocije proizvoda na stranici je su moguće štamparske greške, za koje Merlej doo neće snositi odgovornost. Merlej doo ne odgovara za promotivni nastup ostalih promotera na bilo kojoj drugoj web stranici osim varulife.com.

### Član 29.

Uslovi korištenja propisuju uslove i pravila za Krajnje korisnike i odnose se na korištenje Internetske stranice varulife.com Korištenjem Internetske stranice Krajnji korisnici iskazuju da se slažu s Pravilima o uslovima poslovanja, te pristaju na korištenje Internetske stranice varulife.com u skladu s njima.

### Član 30.

Pravo Korištenja Internetske stranice lično je pravo Krajnjeg korisnika, i ne može se ni na koji način prenositi na druge fizičke ili pravne osobe niti je bilo koji korisnik ovlašten prijavljivati druge fizičke ili pravne osobe. Krajnji korisnik se slaže i prihvata da pristup Internetskim stranicama ponekad može biti u prekidu, privremeno nedostupan ili isključen.

### Član 31.

Pravno lice Merlej doo zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili ukinuti bilo koji segment poslovanja, uključujući, i bez ograničenja, sadržaj, vrijeme dostupnosti, kao i opremu potrebnu za pristup ili korištenje stranica.

### Član 32.

Korištenjem ovih Internetskih stranica Krajnji korisnik potvrđuje da je upoznat i saglasan s Pravilima o uslovima poslovanja i korištenja. Pravno lice Merlej doo poručuje Krajnjem korisniku: Ukoliko se s navedenim uslovima korištenja i pravilima kupac ne slaže, molimo da se suzdrži od korištenja web stranice varulife.com.

### Član 33.

Pravno lice Merlej doo zadržava pravo u bilo kojem trenutku, i bez prethodne obavijesti, ukoliko to smatra potrebnim, ukinuti ili izmijeniti bilo koji od ovdje navedenih Pravila o uslovima poslovanja i korištenja i/ili Izjavu o povjerljivosti podataka.

### XIII ZAVRŠNE ODREDBE

#### Član 34.

Sva pitanja koja nisu regulisana Pravilima o uslovima i načinima prodaje se mogu regulisati ugovorom stranaka i zakonom koji regulira predmetna pitanja.

#### Član 35.

Pravilima o uslovima i načinima prodaje će se objaviti na način dostupan Kupcu na web stranici na prodajnom mjestu - web stranici na domeni *varulife.com*, kao i u sjedištu i poslovnim jedinicama Trgovca.

#### Član 36.

U slučaju spora u vezi tumačenja, primjene, pravdanja, trajanja, pravovaljanosti ili posljedica Pravila o uslovima i načinima poslovanja ugovorne strane će pokušati spor riješiti sporazumnim putem. U suprotnom, nadležan je Općinski sud u Sarajevu.

#### Član 37.

Pravila o uslovima i načinima poslovanja stupaju na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

#### Član 38.

Za primjenu ovog pravilnika odgovoran je direktor, odnosno od njega ovlaštena osoba.

#### Član 39

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

Sarajevo, 01.01.2021. godine.

Direktor