

Na osnovu člana 11. Stav 6. Zakona o trgovini (Sl.novine Federacije BiH br:40/10) i člana 20. Statuta društva VBH Dems d.o.o., Pijačna 6. 71210 Ilidža, direktor društva donosi

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

### I. OPŠTE ODREDBE

#### Član 1.

Opšti uslovi poslovanja VBH Dems d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu Prodavac) sadrže standardne uslove poslovanja sa fizičkim i pravnim licima (u daljem tekstu Kupci), i odnose se na postupak komunikacije, na uslove za obavljanje svih poslovnih transakcija i druga pitanja od interesa za poslovanje između Prodavca i Kupca, u namjeri da se obezbijedi primjena dobrih poslovnih običaja i prakse i fer odnos prema Kupcu.

#### Član 2.

Opšti uslovi poslovanja čine sastavni dio svih ponuda i ugovora koji se zaključuju između Prodavca i Kupca. Smatra se da Kupac prihvata Opšte uslove poslovanja u trenutku zaključivanja ugovora, odnosno zaključenja kupovine.

Ukoliko se pojedini uslovi u Ugovoru o poslovnoj saradnji zaključenog s Kupcem razlikuju od Opštih uslova poslovanja, važeći je Ugovor o poslovnoj saradnji.

Ako je Prodavac sa Kupcem u dužem poslovnom odnosu, ovi uslovi se primjenjuju, čak i ako njihovo važenje nije posebno istaknuto.

Opšti uslovi poslovanja važe za sve dodatne poslove neophodne Prodavcu za ispunjavanje obaveze prema Kupcu.

Opšti uslovi poslovanja važe za sve isporuke, čak i one koje nisu posebno dogovorene u pismenoj formi.

### II. SKLAPANJE POSLOVNOG ODNOSA

#### Član 3.

Kad je kupac fizičko lice ugovor se ne zaključuje, a ako dođe do zaključivanja ugovora nije potrebna posebna forma.

Kad je kupac pravno lice i ako je plaćanje uz odgodu, ugovor se sačinjava u pismenoj formi. Ako se ugovor ne zaključuje, poslovni odnos se sklapa u momentu pismene potvrde ponude odnosno narudžbe Kupca (poslane fax-om, mail-om, ili direktno ispostavljenom narudžbenicom).

#### Član 4.

Prilikom potpisivanja ugovora, Kupac predaje Prodavcu sljedeću dokumentaciju:

- Rješenje o registraciji kod nadležnog organa
- Uvjerenje o poreskoj registraciji (ID broj i PDV broj)
- Karton deponovanih potpisa

#### Član 5.

U slučaju da jedna od Ugovornih strana promijeni sjedište, dužna je da o tome obavijesti drugu Ugovornu stranu, u roku od 8 dana od dana promjene adrese sjedišta. Ukoliko to ne učini, sve isporuke će se smatrati uredno izvršenim ukoliko budu isporučene na posljednju poznatu adresu sjedišta Ugovorne strane.

#### Član 6.

Prodavac će odobriti kupcu kreditni limit, odnosno maksimalni iznos zaduženja kupca u određenom trenutku. Kupac se obavezuje da će isporučenu robu plaćati u dogovorenom roku.

Ukoliko vrijednost naručene robe prelazi iznos limita, kupac je dužan prije isporuke platiti iznos za koji se isti prekoračuje.

Ukoliko Kupac ne izmiruje dugovanja u dogovorenom roku, Prodavac će ga kontinuirano pismeno obavještavati slanjem obavijesti o stanju, pozivima na uplatu dužnog iznosa, opomenama o obustavi isporuke i obavijestima o preduzimanju pravnih radnji.

#### Član 7.

Ukoliko Kupac ne ispuní obavezu plaćanja ni nakon pismene Opomene pred preduzimanje pravne radnje, saglasan je da će se po osnovu potpisanog Ugovora o poslovnoj saradnji naplata nepodmirenih obaveza moći izvršiti u izvršnom postupku.

#### Član 8.

Ponude Prodavca – čak i one na zahtjev Kupca – nisu obavezujuće za Kupca, u pogledu u njima utvrđene, cijene, rokova i načina isporuke. Dostavljene tehničke informacije o proizvodima ili rješenja predložena od strane Prodavca i uzorci su isto tako neobavezujući i informativnog karaktera.

Po isteku roka naznačenog na ponudi, iste nisu obavezujuće za Prodavca.

U slučaju da potvrđena ponuda od strane Kupca odstupa od njegove narudžbe, važi potvrđena ponuda.

### III. PRODAJA ROBE

#### Član 9.

Prodaja robe se vrši na slijedeće načine:

- u skladištu Prodavca kad je Kupac fizičko ili pravno lice u trenutku plaćanja,
- dostavom na adresi kupca, prodaja robe se vrši u momentu preuzimanja.

#### Član 10.

Kada je Kupac pravno lice i ukoliko postoji ugovor, prodaja robe se vrši na način predviđen istim. U suprotnom se primjenjuju uslovi iz Opštih uslova poslovanja. Prodavac je izvršio obavezu prodaje robe Kupcu kada mu robu uruči ili preda ispravu kojom se roba može preuzeti.

#### Član 11.

Za kupljenu robu Prodavac će kupcu izdati račun – otpremnicu, bez obzira da li se radi o pravnom ili fizičkom licu. Kupac je dužan na računu – otpremnici potvrditi prijem robe.

Pravilna i potpuna potvrda prijema robe od strane kupca sadrži:

- potpis osobe koja preuzima robu,
- ovjeru pečatom firme.

Ukoliko kupac ili od strane kupca ovlaštena osoba u momentu preuzimanja ne posjeduje pečat firme, obavezno je pored potpisa upisati broj lične karte.

#### IV. CIJENE

##### Član 12.

Za sve kupce važe jedinstvene cijene formirane u skladu sa Pravilnikom o formiranju cijena. Sve cijene izražene su u konvertibilnim markama (KM). Maloprodajne cijene sadrže uračunat PDV , a veleprodajne cijene su bez uračunatog PDV-a.

##### Član 13.

Ugovorne strane mogu zaključivanjem ugovora utvrditi drugačije cijene, dodatne pogodnosti, rabate i druge uslove prodaje.

Rabati se mogu odobravati i u maloprodaji, a u zavisnosti od poslovnog odnosa koji postoji sa kupcem.

##### Član 14.

Ukoliko dođe do promjena cijena, Prodavac može ali ne preuzima obavezu da o promjeni obavijesti kupce.

#### V. USLOVI PLAĆANJA

##### Član 15.

Plaćanje robe se vrši isključivo u konvertibilnim markama (KM).

##### Član 16.

Kupac fizičko lice, dužan je platiti robu u trenutku preuzimanja robe od Prodavca. Kad je Kupac fizičko lice, plaćanje se vrši gotovinom ili kreditnom karticom.

##### Član 17.

Kad je Kupac pravno lice, plaćanje se vrši gotovinom, preko žiro računa ili na drugi način određen ugovorom stranaka.

##### Član 18.

Za kupce (pravna lica) koji se po prvi put pojavljuju kao kupac i za koje se ne može očekivati kontinuitet saradnje, uobičajeni način plaćanja je predračunski.

##### Član 19.

Rok za plaćanje počinje teći sa danom izdavanja fakture.

##### Član 20.

Kupac u zakašnjenju plaćanja je dužan nadoknaditi Prodavcu sve troškove nastale zbog Kupčevog zakašnjenja, kao i pripadajuću zakonsku kamatu . U slučaju da Kupac pravno lice na dan uplate ima otvorenih stavki van valute Prodavac će zatvarati račune po starosti.

## VI. ISPORUKA ROBE I REKLAMACIJE

### Član 21.

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 Kupca, kupac je dužan prebrojati broj paketa, koleta i paleta i uporediti sa stanjem na prevoznici. 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 Prodavcu.

### Član 22.

Kupac je dužan isporučenu robu na uobičajeni način pregledati ili je dati na pregled, čim je to prema redovnom toku stvari moguće, i o vidljivim nedostacima obavijestiti Prodavca najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana preuzimanja, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada.

Prodavac će prihvatiti reklamacije na isporučenu robu, njene kvalitativne i kvantitativne nedostatke, samo u pismenom obliku u roku od 7 radnih dana od dana preuzimanja robe. Kupac je dužan da u reklamacijskom zapisniku navede tačan broj i datum otpremnice i računa, kako bi se zadovoljili reklamacijski uslovi.

Nakon isteka reklamacijskog roka od 7 radnih dana, reklamacija se neće uvažiti.

### Član 23.

U slučaju nedostataka na proizvodu, prodavac 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.

## VII. DIJELOMIČNE ISPORUKE

### Član 24.

Prodavcu su dopuštene djelomične isporuke, ukoliko to nije drugačije dogovoreno sa Kupcem.

Otkazivanje ugovora ili bilo koji drugi način raskida poslovnog odnosa ne utiče na isporuku preostalih dijelova isporuke, osim ako se u raskidu ugovora to nije izričito naznačilo.

## VIII. ROKOVI ISPORUKE

### Član 25.

Prodavac se obavezuje isporučiti naručenu robu u roku od 24 sata ako se roba nalazi na stanju i isporučuje iz skladišta u Sarajevu. Maksimalan rok za dostavu iznosi 48 sati.

Ukoliko se roba ne nalazi na stanju u skladištu, a kupac ne odustane od narudžbe, vrijede rokovi isporuke od dobavljača Prodavca.

#### Član 26.

Rok isporuke počinje teći od dana prijema narudžbe ili pismene potvrde od strane Kupca.

#### Član 27.

U slučaju dogovorene isporuke na adresu kupca, Prodavac se obavezuje isporučivati robu FCA-Kupac, za vrijednost jedne isporuke veće od 300,00 KM.

Ukoliko je vrijednost jedne isporuke manja od 300,00 KM, Kupac sam snosi transportne troškove.

### IX. POVRAT ROBE

#### Član 28.

Povrat robe koja nije predmet reklamacije, uz prethodno odobrenje Prodavca, moguće je izvršiti uz zaračunavanje troškova dostave.

#### Član 29.

Gore navedeni povrat Prodavac prihvata samo ako je roba u ispravnom stanju.

#### Član 30.

Proizvodi koji se od proizvođača naruče direktno za kupca, tj. artikle koji nisu dio standardne ponude Prodavca, nije moguće vratiti.

### X. KNJIŽNA ODOBRENJA

#### Član 31.

Za povrat robe Kupcu se ispostavlja Knjižno odobrenje. Prodavac izdaje knjižno odobrenje tek kada je roba koja predmet povrata stigla u sjedište Prodavca.

#### Član 32.

Svaki kupac je dužan po prijemu, jedan primjerak ovjeriti i vratiti zbog ispravke PDV-a.

### XI. VIŠA SILA

#### Član 33.

Termin „Viša sila“, za potrebe ovih Opštih uslova poslovanja, označava vanjske i vanredne okolnosti koje nisu postojale u trenutku sklapanja posla, nisu se mogle predvidjeti, nastale su bez volje i uticaja Prodavca, a njihovo nastajanje, tok i posljedice nisu mogli biti spriječeni mjerama, sredstvima ili radnjama, koje su se, u predmetnom međudnosu okolnosti i nastaloj stvarnoj situaciji, mogli opravdano zahtijevati i razumno očekivati od Prodavca. Pod pojmom Više sile ili okolnosti za koju nije opravdano i razumno očekivati da se nalazi pod kontrolom ili utjecajem Prodavca podrazumijevaju se prirodne nepogode, uključujući i požar, potres, olujno nevrijeme ili poplava, državni akt ili akt nekog drugog nadležnog tijela, obustava rada, eksplozija, nesreća, pad električne mreže, značajne političke i socijalne nemire, značajne političke ili ekonomske okolnosti poput pobune, terorističkog čina ili objavljenog i neobjavljenog rata.

## XII. ODGOVORNOST I ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI PRODAVCA

### Član 34.

Za proizvode koje isporuči Prodavac a podliježu garanciji, vrijede garancijski uslovi koji su priloženi svakom pojedinom proizvodu.

### Član 35.

Prodavac 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.

### Član 36.

Do predaje robe Kupcu rizik slučajne propasti ili oštećenja stvari snosi Prodavac, a s predajom robe rizik prelazi na Kupca.

### Član 37.

Opis proizvoda u katalogima, lecima i drugim javnim dokumentima, ne opisuje kvalitet robe. Slike, dimenzije i težine su samo približne i mogu odstupati od izgleda proizvoda u stvarnosti, u okviru uobičajenih trgovačkih tolerancija ili dozvoljene prema odgovarajućim normama.

### Član 38.

Prodavac ne preuzima garanciju za odstupanje nijanse boje proizvoda koja je zavisna od proizvodnje ili materijala. Ako je kupac dobio uzorak proizvoda, tada kvalitet isporučenog proizvoda, treba da odgovara uzorku.

### Član 39.

Garancijske izjave od proizvođača, čak i ako su dalje prosljeđene od Prodavca, mogu se potraživati samo od proizvođača.

## XIII. RASKID UGOVORA ZBOG NEISPUNJAVANJA

### Član 40.

Kada Kupac, koji je fizičko lice ne izvrši svoju obavezu, Prodavac ima pravo zahtjevati ispunjenje obaveze.

### Član 41.

Kada Kupac, koji je pravno lice, ne izvrši svoju obavezu Prodavac ima pravo:

- zahtjevati ispunjenje obaveze,
- odrediti naknadni rok za ispunjenje obaveze ili
- raskinuti ugovor.

Prodavac ima pravo raskinuti ugovor sa Kupcom kada Kupac ne izvrši svoju ugovorenu obavezu u predviđenom roku, ili prije isteka roka za ispunjenje obaveze ako je očito da Kupac neće ispuniti svoju obavezu iz ugovora.

#### Član 42.

Ako nakon sklapanja ugovora nastupe okolnosti koje otežavaju ispunjenje obaveze jedne strane, ili ako se zbog njih ne može ostvariti svrha ugovora, a u jednom i u drugom slučaju u toj mjeri da je očito da ugovor više ne odgovara očekivanjima ugovornih strana i da bi po opštem mišljenju bilo nepravično održati ga na snazi takav kakav je, strana kojoj je otežano ispunjenje obaveze, odnosno strana koja zbog promijenjenih okolnosti ne može ostvariti svrhu ugovora može zahtjevati da se ugovor raskine.

#### Član 43.

Raskid ugovora ne može se zahtjevati ako je strana koja se poziva na promijenjene okolnosti bila dužna u vrijeme sklapanja ugovora uzeti u obzir te okolnosti ili ih je mogla izbjeći ili savladati.

#### Član 44.

Strana koja zahtjeva raskid ugovora ne može se pozivati na promijenjene okolnosti koje su nastupile nakon isteka roka određenog za ispunjenje njezine obaveze.

#### Član 45.

Ugovor se neće raskinuti ako druga strana ponudi ili pristane da se odgovarajući uslovi ugovora pravično izmijene.

#### Član 46.

Kada je ispunjenje ugovorne obaveze jedne strane postalo nemoguće zbog događaja za koji nije odgovorna ni jedna ni druga strana, gasi se obaveza druge.

#### Član 47.

Druga strana može raskinuti ugovor ako djelimično ispunjenje ne odgovara njezinim potrebama.

### XIV. ZAVRŠNE ODREDBE

#### Član 48.

Sva pitanja koja nisu regulisana Opštim uslovima poslovanja se reguliraju ugovorom stranaka i zakonom koji regulira predmetna pitanja.

#### Član 49.

Opšti uslovi poslovanja će se objaviti na način dostupan Kupcu u sjedištu Prodavca.

#### Član 50.

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

#### Član 51.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

