

• OPŠTI USLOVI I ODREDBE KUPOVINE

Ovi Opšti uslovi i odredbe kupovine regulišu korišćenje veb-sajta myspringfield.com/rs/sr („Veb-sajt“) u vlasništvu kompanije Cortix DOO Beograd („Cortix“). Cortix Retail DOO Beograd, SA je društvo sa ograničenom odgovornošću sa sedištem u Bulevaru Mihajla Pupina 115 e, 11070 Novi Beograd – Beograd, Srbija, sa poreskim identifikacionim brojem (PIB) 106888660, registrovan u Agenciji za privredne registre Srbije sa matičnim brojem 20.700.181. Jedno od trgovačkih naziva društva je Springfield. Korišćenjem usluga koje nudi Veb-sajt, saglasni ste da ćete se pridržavati ovih Opštih uslova i odredbi kupovine u verziji koju je objavila kompanija Cortix u trenutku kupovine. Zbog toga se preporučuje da ore obavljanja kupovine pročitate ove Opšte uslove i odredbe kupovine. Ovi Opšti uslovi i odredbe kupovine podležu propisima koji su na snazi u bilo kom trenutku; shodno tome, ako se neki uslov ili odredba izmeni važećim propisima, vaša prava će biti priznata važećim propisima (bez obzira na to da li je promena privremena ili trajna), a Cortix će vas obavestiti o svim drugim dodatnim merama koje bi mogle da se preduzmu u vašu korist. U slučaju neslaganja između odredbi važećih propisa i odredbi ovih Opštih uslova i odredbi kupovine, primenjuju se odredbe važećih propisa.

1. OBLAST PRIMENE UGOVORA

Ovi Opšti uslovi i odredbe kupovine primenjuju se na onlajn prodaju svih proizvoda koji se prodaju preko Veb-sajta koji se mogu isporučiti potrošačima u Srbiji. Kompanija Cortix vas ovim obaveštava da je njen Veb-sajt namenjen pojedincima koji imaju 18 godina ili više. Cortix zadržava pravo da zabrani pristup korisničkom nalogu ako otkrije lažne ili obmanjujuće radnje ili postupanje sa lošom namerom pri korišćenju ove usluge.

Cortix će sačuvati datum i vreme prihvatanja Opštih uslova i odredbi kupovine, ako je potrebno, tokom postupka kupovine. Cortix će poslati potvrdu porudžbine putem imejla da potvrdi vašu porudžbinu. Međutim, ugovor o kupovini se formalizuje tek kada Cortix pošalje naknadni imejl kojim potvrđuje da su poručeni artikli poslati. Zbog otvorene prirode Veb-sajta i mogućnosti grešaka u skladištenju i prenosu digitalnih informacija, ne garantujemo tačnost niti bezbednost informacija koje se prenose ili dobijaju putem Veb-sajta, osim u slučaju da je izričito navedeno drugačije. Ipak, Cortix ulaže sve napore da osigura da su informacije na Veb-sajtu potpune, istinite i tačne. Ako postoji greška u podacima, Cortix će je ispraviti u najkraćem mogućem roku, čim dođe do saznanja o istoj. Veb-sajt možete koristiti samo na način dozvoljen zakonom. Izričito je zabranjeno korišćenje (direktno ili indirektno) bilo kog sadržaja na Veb-sajtu u svrhe koje su nezakonite ili bi mogle biti nezakonite ili obavljanje bilo koje radnje koja uzrokuje ili bi mogla prouzrokovati štetu. Korišćenjem ovog Veb-sajta i poručivanjem, kupac se slaže: (i) da će koristiti Veb-sajt samo za zakonite upite ili porudžbine; (ii) da neće obavljati porudžbine koje su lažne ili za cilj imaju prevaru; (iii) da neće koristiti Veb-sajt na način koji uzrokuje ili može prouzrokovati štetu ili povredu korisnicima Veb-sajta ili kompaniji Cortix; i (iv) da neće koristiti Veb-sajt u svrhe prevare odnosno u svrhe izvršenja krivičnog dela ili druge nezakonite aktivnosti; i (v) da neće koristiti Veb-sajt da izazove smetnje, neprijatnosti ili uznemirenost trećim stranama. Ako opravdano verujemo da je takav zahtev podnet, imamo pravo da poništimo zahtev i obavestimo relevantne nadležne organe. Takođe, zadržavamo pravo da sprečimo pristup Veb-sajtu i/ili mogućnost poručivanja preko Veb-sajta odnosno da otkazemo korisnički nalog ako ponašanje korisnika daje dobar razlog za to. Konkretno, to će se desiti ako klijent prekrši važeći zakon, važeće ugovorne odredbe, naše smernice ili pravila navedena u prethodnim odeljcima.

2. OPIS: CENA I KARAKTERISTIKE

Naplaćene cene, opis karakteristika proizvoda i indikativne fotografije su one koje su navedene na Veb-sajtu na dan poručivanja, isključujući očigledne greške. Cene su prikazane za svaki proizvod posebno i uključuju PDV (porez na dodatu vrednost). Kupcima se prikazuje pregled troškova isporuke prilikom poručivanja. Cortix zadržava pravo da vrši izmene koje smatra neophodnim u bilo kom trenutku. Može da ažurira, čak i na dnevnoj bazi, proizvode i cene u skladu sa novim artiklima koji se dodaju na Veb-sajt. U vezi sa svakim artiklom kupljenim na Veb-sajtu, kompanija Cortix je odgovorna za pružanje obaveznih predugovornih informacija koje zahtevaju važeći propisi na jasan i razumljiv način. Ukoliko nije drugačije navedeno u ovim Opštim uslovima i odredbama kupovine, odgovornost kompanije Cortix u vezi sa bilo kojim artiklom kupljenim na Veb-sajtu je strogo ograničena na kupovinu takvog proizvoda. Međutim, ukoliko zakonom nije drugačije propisano, kompanija Cortix neće biti odgovorna za sledeće gubitke, bez obzira na njihovo poreklo: gubitak prihoda ili prodaje, gubitak saobraćaja, gubitak zarade ili ugovora, gubitak predviđene uštede, gubitak podataka, gubitak vremena za upravljanje ili radnog vremena.

3. PLAĆANJE

Plaćanje se vrši na kraju postupka kupovine i obavezno je za izvršenje porudžbine. Plaćanje se ni pod kojim okolnostima ne može izvršiti nakon kupovine. Plaćanje pouzećem, bankovnim transferom ili u prodavnici nije dozvoljeno. Plaćanje se može izvršiti kreditnim karticama Visa®, Visa Electron®, Mastercard® ili American Express®, kao i 4B ili 4B Maestro debitnim karticama (pri čemu se iznos naplaćuje odmah). U svim slučajevima, načini plaćanja se biraju tokom postupka plaćanja u odgovarajućem koraku. Kupci moraju da obaveste kompaniju Cortix o svakoj neovlašćenoj naplati ili lažnoj upotrebi svoje kartice za kupovinu imejlom ili telefonom što je pre moguće, kako bi kompanija Cortix mogla da preduzme odgovarajuće mere. Pružaoci platnih usluga takođe mogu da primene mere za sprečavanje prevara koje ograničavaju određene vrste operacija ili transakcija. Kompanija Cortix nije odgovorna za primenu ove vrste bezbednosne politike. Kupac se shodno tome slaže da kompanija Cortix izdaje odgovarajuće račune za kupovinu (poreski račun, jednostavan račun ili e-faktura) u elektronskom formatu u imejlu sa potvrdom porudžbine. Ovi računi za kupovinu će biti dostupni u oblasti za korisnike na sajtu ako je kupac odlučio da registruje svoje podatke (umesto da kupuje kao gost). Kupac može u bilo kom trenutku da povuče saglasnost i ima pravo da zahteva izdavanje papirne fakture. Svi takvi zahtevi se moraju zvanično poslati u pisanom obliku registrovanoj kancelariji kompanije Cortix, bez uslova plaćanja naknade.

4. ISPORUKA

Vreme isporuke ne sme biti duže od 30 dana od dana kupovine, međutim, obično isporučujemo porudžbine u roku od 3 do 5 radnih dana. Sve porudžbine zavise od dostupnosti proizvoda. Ako dođe do poteškoća sa isporukom porudžbine ili odabranih artikala nema na zalihama, vrši se povraćaj novca, ako je primenljivo. Isporuka se šalje na adresu koju navede kupac u skladu sa sledećim smernicama:

4.1 ISPORUKA NA KUĆNU ADRESU:

Troškovi isporuke su besplatni za porudžbine u vrednosti većoj od 2999 RSD. Kupac plaća troškove isporuke u iznosu od 399 RSD za kupovine vrednosti 2999 RSD ili manje isporučene u Srbiji. Svi navedeni iznosi uključuju PDV. Adresa za isporuku koju navede kupac može biti kućna adresa ili adresa radnog mesta ili bilo koja druga odabrana adresa. Adresa za isporuku i adresa za fakturisanje ne moraju da budu iste. Kupac će dobiti obaveštenje o isporuci sa

očekivanim datumom isporuke pre nego što primi porudžbinu. Na dan isporuke, kupac će dobiti obaveštenje o isporuci sa detaljnijim informacijama.

4.2 ISPORUKA U PRODAVNICI:

Kupci mogu da izaberu da preuzmu porudžbine u bilo kojoj prodavnici Springfield u Srbiji. Da bi to uradili, treba da izaberu opciju „preuzimanje u prodavnici“ kao način isporuke prilikom kupovine. Kupcu će biti prikazana lista prodavnica sa koje može da izabere prodavnicu koja mu najviše odgovara. Troškovi isporuke se ne primenjuju na preuzimanje u prodavnici. Kupac će dobiti obaveštenje o isporuci pre prijema porudžbine. Kada porudžbina bude isporučena u izabranu prodavnicu, kupac će dobiti još jednu poruku kojom se obaveštava da je porudžbina isporučena. Nakon toga, kupac ima najviše 1530 kalendarskih dana da preuzme porudžbinu. U suprotnom, ako se porudžbina ne preuzme nakon ovog perioda iz bilo kog razloga koji nije povezan sa kompanijom Cortix, smatraćemo da kupac želi da otkáže porudžbinu. Shodno tome, izvršićemo povraćaj sredstava za proizvode (uključujući troškove isporuke prvobitne kupovine) u roku od 14 kalendarskih dana od datuma kada se smatra da je porudžbina otkazana. Povraćaj sredstava se obrađuje putem istog načina plaćanja koji je korišćen za kupovinu.

4.3 PROBLEMI U VEZI SA ISPORUKOM:

U slučaju neuspešne isporuke kada osoba nije dostupna, kurirska služba će poslati imejl, a ponekad i pozvati kupca telefonom. Nakon dva naredna pokušaja, kupac mora da stupi u kontakt sa kurirskom službom i ponovo dogovori isporuku. Ako isporuka ne može da se izvrši, porudžbina će biti vraćena u neku od naših prodavnica gde kupac može da je preuzme (nakon što kurirska služba obavesti kupca) za period od 1530 kalendarskih dana, nakon čega će porudžbina biti vraćena u prvobitno skladište i kupac će dobiti povraćaj novca. U tom slučaju se smatra da je kupac otkazao porudžbinu, što znači da je ugovor raskinut. Shodno tome, uplata koju je izvršio kupac će biti vraćena u najkraćem mogućem roku, a najviše 14 dana od datuma kada se smatra da je porudžbina otkazana. Dodatni troškovi transporta koji nastanu usled ovog prekida naplaćuju se kupcu.

4.4 OTKAZIVANJE PORUDŽBINE:

Kompanija Cortix zadržava pravo da otkáže sve potvrđene porudžbine odnosno da ne prihvati porudžbinu u bilo kojoj od sledećih okolnosti: u slučaju tehničke greške i/ili očigledne, evidentne i značajne štamparske greške u cenama ili ostatku informacija u vezi sa proizvodima koji su se nalazili na Veb-sajtu u trenutku obavljanja porudžbine; nedostupnost proizvoda; bezbednosni sistem ukazuje na to da bi porudžbina mogla da bude lažna; postoje indicije da je kupac možda maloletan i/ili da se ne pridržava uslova navedenih u ovim Opštim uslovima i odredbama kupovine ili u odgovarajućim promocijama; Kompanija Cortix nije uspela da isporuči proizvode na adresu koju je kupac naveo; došlo je do računarskog napada, virusa ili događaja van razumne kontrole kompanije Cortix (događaji više sile).

5. POVRAĆAJI I PRAVO NA ODUSTANAK

Postoje različite procedure za vraćanje artikala ili otkazivanje porudžbine. Detalji svake procedure navedeni su u nastavku, uključujući relevantne odredbe i uslove. Možete da izvršite povraćaj (pravo na odustanak, pravo na odustanak od ugovora ili povraćaj ili

refundiranje oštećenih proizvoda) pod uslovima navedenim u nastavku u ovoj odredbi, pod uslovom da ste kupili proizvode na Veb-sajtu. Povraćaji ili ostvarivanje prava na odustanak navedeni u ovoj klauzuli mogu se izvršiti samo putem ovde opisanih procedura. Ako do povraćaja ili odustanka dođe bez poštovanja propisane procedure, kupac će se smatrati jedinim odgovornim za dodatne troškove koji proističu iz takvog povraćaja ili odustanka, uključujući, bez ograničenja, carinske troškove ili primenjive poreze.

5.1 Pravo na odustanak

Ako ste kupac, imate pravo da otkazete ovaj ugovor u roku od 14 kalendarskih dana bez objašnjenja, po sopstvenom nahođenju. Rok za odustanak ističe u roku od 14 kalendarskih dana od datuma kada ste stekli (direktno ili preko trećeg lica koje ste odredili vi, a ne kurirska služba) materijalni posed robe ili, u slučaju da se roba koja je deo porudžbine isporučuje zasebno, u roku od 14 kalendarskih dana od datuma sticanja navedenog materijalnog poseda za poslednji deo porudžbine.

Obrazac za odustanak možete da pronađete [ovde](#).

Zbog karakteristika određenih artikala, uzmite u obzir sledeće informacije:

- Zbog zdravstvene i higijenske zaštite, povraćaji ili odustajanje nisu dozvoljeni za gaćice, tanga gaćice i donji veš (pojedinačno ili u kompletu), proizvode iz linije W'Shape, gaćice, bokserice, dodatke za grudnjake, samolepljive korpe, dodatke za kosu, kozmetičke proizvode, čarape, hulahopke, naočare za sunce, maske, sredstva za dezinfekciju ruku, flaše ili minduše nakon otvaranja ambalaže, pakovanja ili omota koji štite proizvod, osim za neispravne proizvode.
- Za parfeme i nakit (ogrlice, narukvice, prstenje itd.) povraćaj i odustanak se može izvršiti samo preko onlajn prodavnice, ako imaju originalne etikete i ako su u originalnom, neotvorenom pakovanju i nisu ni na koji način korišćeni.
- Za obuću i cipele, povraćaj i odustanak se može izvršiti pod uslovom da su vraćeni u originalnoj kutiji i pravilno upakovani.
- Svi proizvodi koji se vraćaju moraju imati originalne etikete i biti pravilno upakovani.
- U slučaju odustanka, kupac će biti odgovoran za smanjenje vrednosti robe koje je posledica nepotrebnog rukovanja radi utvrđivanja prirode, karakteristika i funkcionisanja robe. Pored toga, nećemo prihvatiti proizvode koji nisu vraćeni u istom stanju u kojem su isporučeni ili koji su oštećeni. Gore navedeni uslovi vraćanja ne važe u sledećim slučajevima: (i) neispravni proizvodi; (ii) isporuka pogrešnog proizvoda; (iii) bilo koji drugi razlog koji nije prethodno pomenut, uključujući razloge zasnovane na relevantnim propisima, koji nisu uključeni u pojam odustanka. U ovim slučajevima, otkazivanje se vrši u skladu sa zakonom, kao što je navedeno u sledećoj Klauzuli 5.3.

- **Troškovi:**

Troškove vraćanja artikala kompaniji Cortix snosi kupac. Kompanija Cortix će izvršiti povraćaj sredstava u odgovarajućem iznosu (uključujući troškove isporuke prvobitne kupovine) u roku od 14 kalendarskih dana od datuma kada kompanija Cortix dobije obaveštenje o zahtevu za odustanak. Povraćaj sredstava se vrši putem istog načina plaćanja koji je korišćen za kupovinu. Međutim, kompanija Cortix može zadržati iznos povraćaja dok ne primi artikle ili dok kupac kompaniji Cortix ne pošalje dokaz o isporuci, šta god se prvo dogodi.

- **Procedura:**

- Fizičke prodavnice Springfield u Srbiji: U ovim slučajevima morate pokazati račun priložen u imejlu sa potvrdom kada ste izvršili porudžbinu i proizvode iz porudžbine koje želite da vratite. U slučaju da ste iznos porudžbine platili kreditnom karticom, biće neophodno da vlasnik kartice kojom je izvršeno plaćanje ode u prodavnicu kako bi se izvršio odgovarajući povraćaj novca.

Od kuće: U tom slučaju morate otići na veb-sajt i zatražiti povraćaj proizvoda koje želite da vratite. Kada zahtev za povraćaj bude kreiran, moraćete da upravljate isporukom proizvoda preko kurirske službe po vašem izboru, na adresu navedenu pri završetku postupka na portalu za povraćaje, pri čemu korisnik preuzima troškove slanja.

Ako ste kupovinu obavili kao gost, ovim informacijama možete pristupiti preko linka u imejlu sa potvrdom.

5.2 Ugovorno pravo na otkazivanje

Pored prava na odustanak koje je zakonski dato kupcima i navedeno u Klauzuli 5.1 iznad, kompanija Cortix dozvoljava period od mesec dana od datuma kada je kupac obavešten da je porudžbina poslata za vraćanje proizvoda (isključujući izuzetke navedene u nastavku). Svoje pravo na odustanak možete iskoristiti u skladu sa odredbama Klauzule 5.1 iznad, ali ako nas obavestite o svojoj nameri da odustanete od ugovora nakon isteka zakonskog perioda za odustanak i želite da vratite proizvod, morate u svakom slučaju da zahtevate otkazivanje porudžbine u roku od mesec dana od datuma kada je kupac obavešten da je porudžbina poslata.

Zbog prirode određenih artikala, uzmite u obzir sledeće informacije:

- Zbog zdravstvene i higijenske zaštite, povraćaji ili odustajanje nisu dozvoljeni za gaćice, tanga gaćice i donji veš (pojedinačno ili u pakovanju), proizvode iz linije W'Shape, gaćice, bokserice, dodatke za grudnjake, samolepljive korpe, dodatke za kosu, kozmetičke proizvode, čarape, hulahopke, naočare za sunce, maske, sredstva za dezinfekciju ruku, flaše ili minduše nakon otvaranja ambalaže, pakovanja ili omota koji štite proizvod, osim u slučaju neispravnih proizvoda.
- Za parfeme i nakit (ogrlice, narukvice, prstenje itd.) povraćaj i odustanak se može izvršiti samo preko onlajn prodavnice, ako imaju originalne etikete i ako su u originalnom, neotvorenom pakovanju i nisu ni na koji način korišćeni.
- Za obuću i cipele, povraćaj i odustanak se može izvršiti pod uslovom da su vraćeni u originalnoj kutiji i pravilno upakovani.
- Svi proizvodi koji se vraćaju moraju imati originalne etikete i biti pravilno upakovani.
- U slučaju otkazivanja, kupac će biti odgovoran za smanjenje vrednosti robe koje je posledica nepotrebnog rukovanja radi utvrđivanja prirode, karakteristika i funkcionisanja robe. Pored toga, nećemo prihvatiti proizvode koji nisu vraćeni u istom stanju u kojem su isporučeni ili koji su oštećeni. Gore navedeni uslovi vraćanja ne važe u sledećim slučajevima: (i) neispravni proizvodi; (ii) isporuka pogrešnog proizvoda; (iii) bilo koji drugi razlog koji nije prethodno pomenut, uključujući razloge zasnovane na relevantnim propisima, koji nisu uključeni u pojam otkazivanja. U ovim slučajevima, otkazivanje se vrši u skladu sa zakonom, kao što je navedeno u sledećoj Klauzuli 5.3.

- Troškovi:

Kupac će biti odgovoran za troškove slanja artikala koji se vraćaju. Kompanija Cortix će izvršiti povraćaj sredstava u odgovarajućem iznosu (uključujući troškove isporuke prvobitne kupovine) u roku od 14 kalendarskih dana od datuma kada kompanija Cortix dobije obaveštenje o zahtevu za povraćaj sredstava. Povraćaj sredstava se vrši putem istog načina plaćanja koji je korišćen za kupovinu. Međutim, kompanija Cortix može zadržati iznos povraćaja dok ne primi artikle ili dok kupac kompaniji Cortix ne pošalje dokaz o isporuci, šta god se prvo dogodi.

- Procedura:

- Fizičke prodavnice Springfield u Srbiji: U ovim slučajevima morate pokazati račun priložen u imejlu sa potvrdom kada ste izvršili porudžbinu i proizvode iz porudžbine koje želite da vratite. U slučaju da ste iznos porudžbine platili kreditnom karticom, biće neophodno da vlasnik kartice kojom je izvršeno plaćanje ode u prodavnicu kako bi se izvršio odgovarajući povraćaj novca.

- Od kuće: U tom slučaju morate otići na veb-sajt i zatražiti povraćaj proizvoda koje želite da vratite. Kada zahtev za povraćaj bude kreiran, moraćete da upravljate isporukom proizvoda preko kurirske službe po vašem izboru, na adresu navedenu pri završetku postupka na portalu za povraćaje, pri čemu korisnik preuzima troškove slanja. Ako ste kupovinu obavili kao gost, ovim informacijama možete pristupiti preko linka u imejlu sa potvrdom.

5.3 Vraćanje neispravnih proizvoda

U slučajevima kada smatrate da u trenutku isporuke proizvod nije u skladu sa odredbama ugovora, morate odmah stupiti u kontakt sa kompanijom Cortix putem naših kanala korisničke podrške i pružiti informacije o proizvodu, kao i opis oštećenja, ili pozvati našu korisničku službu koja će vam pomoći sa daljim koracima. Proizvod možete vratiti u bilo koju od naših fizičkih prodavnica Springfield u Srbiji ili ga predati kurirskoj službi koju ćemo poslati na vašu kućnu adresu kada to zatražite. Obavićemo detaljan pregled vraćenog proizvoda i obavestićemo vas imejlom u zakonski utvrđenom razumnom roku da li postoji mogućnost povraćaja novca (ako je primenjivo). Povraćaj novca će biti izvršen u najkraćem mogućem roku, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od datuma kada smo vam poslali imejl sa potvrdom da postoji mogućnost povraćaja novca za neusaglašeni proizvod. Iznosi plaćeni za proizvode vraćene zbog nedostatka, kada takav nedostatak zaista postoji, biće vraćeni u celosti, uključujući troškove isporuke koji proizilaze iz isporuke proizvoda i troškove koje biste imali kada biste nam ga vratili. Povraćaj sredstava se vrši putem istog načina plaćanja koji je korišćen za kupovinu. U svakom slučaju, prava predviđena važećim propisima i navedena u Klauzuli 7 su zaštićena.

6. DOSTUPNOST PROIZVODA

Ako postoje problemi sa snabdevanjem ili proizvodi nisu na zalihama, kupci će biti obavešteni, u meri u kojoj je to moguće, i biće izvršen povraćaj novca za artikle koji nedostaju. U slučaju da kupac primeti da određeni artikli nisu isporučeni (a o tome nije poslato prethodno obaveštenje), kupac treba da se obrati korisničkoj podršci koja će izvršiti potrebne provere. Kompanija Cortix će izvršiti povraćaj odgovarajućeg iznosa bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju u roku od 14 radnih dana od potvrde da proizvod nije primljen.

Povraćaj sredstava se vrši putem istog načina plaćanja koji je korišćen za kupovinu. Informacije o dostupnosti zaliha koje se oglašavaju na Veb-sajtu, kao i u fizičkim i onlajn prodavnicama, podložne su promenama i treba ih koristiti samo kao smernice.

7. GARANCIJA ZA KUPLJENE PROIZVODE

Ponudena ugovorna garancija je navedena u važećim propisima o opštoj zaštiti potrošača i korisnika. Ako ste potrošač, imate pravo na besplatne korektivne mere u slučaju da roba ne ispunjava uslove. Nudimo garancije za proizvode koje prodajemo preko ovog Veb-sajta, pod uslovima utvrđenim zakonom za svaku vrstu proizvoda i pružamo rešenje za bilo koju neusaglašenost koja nastane u roku od dve/tri godine od isporuke.

8. INTELEKTUALNA I INDUSTRIJSKA SVOJINA

Kupac potvrđuje i saglasan je sa tim da sva autorska prava, žigovi i druga prava industrijske i intelektualne svojine koja se odnose na materijale ili sadržaje prikazane u okviru Veb-sajta u svakom trenutku pripadaju kompaniji Cortix ili licima koja su kompaniji Cortix dala dozvolu za korišćenje. Kupci mogu da koriste takve materijale samo na način koji izričito dozvoljava kompanija Cortix ili njeni davaoci dozvole. To ne sprečava kupca da koristi ovaj Veb-sajt u meri koja je neophodna za dobijanje informacija o svojoj porudžbini ili kontakt podacima.

9. KORISNIČKA PODRŠKA

Ako imate pitanja, nedoumice, žalbe ili sugestije u vezi sa onlajn prodavnicom, možete kontaktirati našu korisničku podršku na bilo koji od sledećih načina: - Telefon: +3680106705 (pažnja na engleskom, 10:00– 20:30 radnim danima i 10:00-15:30 subotom; usluga nije dostupna nedeljom i praznicima) – Imejl adresa: online@spf.com (pažnja na srpskom) - Slanjem pošte na sledeću adresu: Cortix DOO BeogradRetail, S.A., Bulevar Mihajla Pupina 115 e, 11070 Novi Beograd – Beograd, Srbija Av. Llano Castellano 51, 28034 Madrid, Spain. Obrasci za reklamacije su takođe dostupni kupcima i potrošačima ovde. Korisnička podrška će odgovoriti na vašu reklamaciju što je pre moguće u okviru važećih zakonskih rokova najviše 30 dana. Ako zahtev ne bude rešen na način koji vam odgovara, možete pokrenuti sudski postupak ili podneti žalbu preko veb-sajta , koji će vam omogućiti besplatan i jedinstveni pristup za ostvarivanje vansudskog poravnanja.

Obaveštavamo vas da u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Republike Srbije imate mogućnost pristupa mehanizmima za vansudsko rešavanje sporova pred nadležnim organima za vansudsko rešavanje sporova. Spisak organa nadležnih za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova možete pronaći na sledećem linku.

10. IZMENA OPŠTIH USLOVA I ODREDBI KUPOVINE

Kompanija Cortix zadržava pravo da izmeni ove Opšte uslove i odredbe kupovine u bilo kom trenutku. Nijedna izmena neće uticati na porudžbine koje su već u toku.

11. VIŠA SILA

Usaglašenost kompanije Cortix sa obavezama, delimično ili u celosti, biće suspendovana u slučaju elementarne nepogode ili više sile koji sprečavaju ili odlažu usaglašenost. Sledeći događaji će se smatrati višom silom, bez ograničenja: rat, epidemija ili pandemija, pobune, neredi, društveni nemiri, štrajkovi bilo koje prirode i problemi sa snabdevanjem van kontrole kompanije Cortix. Kompanija Cortix će obavestiti kupca o takvom događaju više sile u roku od sedam dana od nastanka istog. U slučaju da takvo suspendovanje traje duže od petnaest

dana, kupac će imati opciju da otkáže postojeću porudžbinu, a kompanija Cortex će zatim refundirati odgovarajući iznos na osnovu uslova navedenih u klauzuli 5 ovih Opštih uslova i odredbi kupovine ili drugih uslova koji mogu biti definisani važećim propisima (ako je potrebno).

12. RAČUNARSKI NAPADI (VIRUSI, PIRATERIJA...)

Korišćenje Veb-sajta za namerno ubacivanje virusa, trojanskih konja, crva, logičkih bombi ili bilo kog drugog tehnološki štetnog programa ili materijala strogo je zabranjeno. Kupac neće pokušati da ostvari neovlašćen pristup ovom Veb-sajtu, serveru ili bilo kom serveru ili bazi podataka koji su povezani sa Veb-sajtom. Prihvatanjem Opštih uslova i odredbi kupovine, kupac prihvata i potvrđuje da neće napadati Veb-sajt putem uskraćivanja usluge ili distribuiranog uskraćivanja usluge. Nepoštovanje odredbi ove klauzule može predstavljati prekršaj kako je navedeno u važećim propisima. Kompanija Cortex može prijaviti kršenje takvih propisa nadležnim organima i sarađivati sa tim organima u relevantnim postupcima. Isto tako, u slučajevima kršenja ove klauzule, kupac više neće biti ovlašćen da koristi Veb-sajt niti da mu pristupa. Kompanija Cortex nije odgovorna za štetu ili gubitke koji nastanu usled napada izvršenih putem uskraćivanja usluge, virusa ili bilo kog drugog tehnološki štetnog ili zlonamernog programa ili materijala koji mogu uticati na računarsku opremu, podatke ili materijale, a koji proističu iz korišćenja Veb-sajta ili preuzimanja njegovog sadržaja na koji je preusmeren.

13. KODEKS PONAŠANJA

Kompanija Cortex ima kodeks ponašanja koji utvrđuje etičke vrednosti, obaveze i dobre prakse koje se moraju primeniti na upravljanje našom kompanijom. Kodeks ponašanja možete preuzeti [ovde](#).

14. POLITIKA PRIVATNOSTI

Pogledajte dodatne i detaljne informacije o našoj Politici zaštite podataka [ovde](#).

15. MERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST

Ovi Opšti uslovi i odredbe kupovine podležu španskim srpskim zakonima. U slučaju pitanja ili spora koji proizilazi iz ovih Opštih uslova i odredbi kupovine ili u vezi sa njima, strane podležu isključivo nadležnosti sudova i tribunala koji odgovaraju adresi korisnika.