USLOVI KUPOVINE

PREDUGOVORNO INFORMISANJE

Uslovi kupovine sadrže predugovorne informacije o opštim uslovima kupovine, kao i pravima i obavezama potrošača (kupaca), koje su od značaja za zaključenje ugovora, odnosno kupovinu proizvoda. Molimo Vas da ih detaljno pročitate pre stupanja u ugovorni odnos.

Obaveštenje kupcima

Kupovinom robe na www.prizma.rs kupac stupa u ugovorni odnos sa PRIZMA Kragujevac DOO sa sedištem u Kragujevcu, Kumanovska 8, MB: 07377754, PIB: 101039540. Kupovinom robe na www.prizma.rs kupac stiče prava koja mu pripadaju po Zakonu o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik RS" br. 35/2026).

Uslovi kupovine

Posetom ili kupovinom na Internet prodavnici www.prizma.rs prihvatate Uslove kupovine i korišćenja koji su navedeni u daljem tekstu. Molimo Vas da ih pažljivo pročitate i upoznate se sa pravilima koja primenjujemo. PRIZMA Kragujevac DOO zadržava pravo da bez prethodnog obaveštavanja vrši izmene i dopune ovih Uslova.

Izjava o obradi podataka i zaštiti privatnosti

Lični podaci koje kupovinom preko on-line prodavnice www.prizma.rs dostavite kompaniji PRIZMA Kragujevac DOO obrađivaće se u cilju realizacije kupoprodajnog odnosa, u skladu sa propisima. Prikupljamo samo osnovne podatke o kupcima i podatke neophodne za realizaciju kupoprodajnog odnosa. Svi podaci o kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su neophodni za obavljanje posla. Obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca u skladu sa propisima i dobrim poslovnim običajima.

Komunikacija elektronskim putem

Kada posetite www.prizma.rs ili nam pošaljete e-mail poruku, komunicirate sa nama elektronskim putem. Prihvatanjem uslova korišćenja saglasni ste da sa nama komunicirate na taj način. Naša komunikacija prema Vama će biti putem elektronske pošte (e-mail), telefonom ili obaveštenjima koja ćemo objavljivati na ovom sajtu.

Intelektualna svojina

Sadržaj prikazan na ovom sajtu kao što su stranice, dizajnerski elementi, tekstovi, fotografije, logotipi, audio/video zapisi i software-i su vlasništvo PRIZMA Kragujevac DOO ili njenih dobavljača i ne mogu se koristiti bez prethodne saglasnosti PRIZMA Kragujevac DOO. Ukoliko za sadržaj koji se nalazi na www.prizma.rs smatrate da je Vaš i da je zloupotrebljen, molimo Vas da nas kontaktirate u cilju utvrđivanja intelektualne svojine. Sve informacije dostupne na internet stranama isključivo su informativnog karaktera, ne smeju se koristiti u komercijalne svrhe niti distribuirati trećim licima.

Opisi proizvoda

PRIZMA Kragujevac DOO nastoji da na www.prizma.rs sve proizvode opiše što je tačnije moguće, zbog čega maksimalno koristi sve svoje resurse da svi proizvodi na ovom sajtu budu prikazani sa ispravnim nazivima specifikacija, fotografijama i cenama. Ipak, ne možemo garantovati da su sve navedene informacije i fotografije artikala na ovom sajtu u potpunosti ispravne. Fotografije proizvoda služe samo za ilustraciju, međusobni odnosi prikazanih objekata ne oslikavaju nužno njihov međusobni odnos u prirodi.
Takođe, radi unapređenja kvaliteta ponude, PRIZMA Kragujevac DOO zadržava pravo izmene podataka koji se tiču karakteristika proizvoda, što uključuje i cenu. Sve izmene postaju važeće danom objavljivanja na sajtu www.prizma.rs.

OUTLET proizvodi

PRIZMA Kragujevac DOO povremeno u svom prodajnom asortimanu ima OUTLET proizvode koji su van aktuelnog prodajnog asortimana. Outlet proizvodi su NOVI, nekorišćeni i mogu biti u izbledelim/oštećenim kutijama. Period saobraznosti na OUTLET proizvode iznosi 2 godine (za OUTLET proizvode važe isti uslovi kao i za proizvode koji su u aktuelnom prodajnom asortimanu.

Cene proizvoda

Cene svih proizvoda na sajtu izražene su u dinarima i prikazane sa obračunatim PDV-om. PRIZMA Kragujevac DOO se obavezuje da će prihvatiti svaku cenu po kojoj ste napravili porudžbenicu bez obzira da li se cena proizvoda promenila nakon kreiranja porudžbenice.

Radno vreme

On-line prodavnica www.prizma.rs radi od 00-24h, 7 dana u nedelji. Dostava poručenih proizvoda vrši se svakog radnog dana, osim u danima državnih i verskih praznika.

Promena (ažuriranje) podataka na sajtu
Prizma Kragujevac DOO zadržava pravo da može u bilo kom trenutku, bez prethodne najave, promeniti podatke prikazane na bilo kojoj stranici sajta www.prizma.rs

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, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

DOSTAVA PORUČENIH PROIZVODA

DOSTAVA JE BESPLATNA za sve vrednosti porudžbina.

Dostavu poručenih proizvoda vršimo kurirskom službom Post Express u roku od 24/48h* isključivo na teritoriji Republike Srbije.

*Dostava poručenih proizvoda vrši se u roku od 24/48h na adrese u većim gradovima, a najkasnije u roku od 5 radnih dana (od obrade porudžbine) na adrese u manjim mestima. Do odstupanja i produženja roka isporuke može doći ukoliko primalac nije na adresi kod pokušaja isporuke, ne javlja se na broj telefona koji je naveo prilikom poručivanja, loših vremenskih uslova ili nepredviđenih situacija na koje kompanija PRIZMA nije mogla da utiče.

REKLAMACIJE

Potrošač može da izjavi reklamaciju trgovcu radi ostvarivanja svojih prava po osnovu nesaobraznosti robe, komercijalne garancije (kada je data), pogrešno obračunate cene ili drugih nedostataka, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 35/2026). Reklamacija se podnosi davanjem izjave uz račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini. Reklamacija se može izjaviti:
• neposredno na prodajnim mestima PRIZMA KRAGUJEVAC DOO. Lokacije PRIZMA maloprodajnih objekata možete pogledati na našem sajtu, na linku ovde
• besplatnim pozivom na telefonski broj: 0800 200 000, elektronskim putem na e-mail adresu: info@prizma.rs, ili na trajnom nosaču podataka
• pisanim putem slanjem na adresu: PRIZMA KRAGUJEVAC DOO, Kumanovska 8, 34000 Kragujevac

U slučaju sumnje na lošu funkcionalnost ili neispravnost proizvoda, savetujemo pre svega pažljivo pročitati uputstvo o pravilnoj upotrebi. Nepravilna upotreba proizvoda je najčešći uzrok nepravilnosti rada istog. Za sva dodatna pitanja stojimo Vam na raspolaganju i putem besplatnog poziva na broj 0800 200 000.

Za podnošenje reklamacije, preporučuje se sledeća procedura:
Kupac/Potrošač dostavlja proizvod koji je predmet reklamacije u bilo koji PRIZMA maloprodajni objekat ili isti može poslati na adresu: PRIZMA, Kumanovska 8, 34 000 Kragujevac. Uz proizvod koji je predmet reklamacije obavezno je dostaviti račun ili drugi dokaz o kupovini.
Potrošači koji se opredele za slanje proizvoda na našu adresu potrebno je da uz proizvod i račun ili drugi dokaz o kupovini pošalju propratno pismo sa opisom neispravnosti, zahtevom za rešenje reklamacije i navedenim kontakt podacima kupca (ime i prezime, adresa, broj telefona, email adresa) ili da popune obrazac reklamacionog lista koji se može preuzeti u PRIZMA maloprodajnim objektima, kao i na linku: ovde.

Prizma Kragujevac d.o.o. ima zaključen ugovor sa kurirskom službom Post express. Svaki potrošač koji izjavljuje reklamaciju u roku saobraznosti, može putem navedene kurirske službe o trošku "Prizma Kragujevac d.o.o." kao trgovca, poslati reklamirani proizvod. U slučaju nedoumica obratiti se korisničkoj službi putem emaila info@prizma.rs ili telefona, besplatnim pozivom na broj 0800 200 000. Odgovorno lice Prizme će odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od prijema reklamacije, kontaktirati potrošača, sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu, predlogom za njegovo rešavanje i rokom za rešavanje reklamacije (najviše 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu). U slučaju kada je reklamacija neosnovana i kao takva odbijena, potrošač ima mogućnost vansudskog rešavanja spora pred nadležnim telima za vansudsko rešavanje spora, u skladu Zakonom o zaštiti potrošača. Postupak se pokreće pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koje je upisano u zvaničnu Listu tela koju vodi i javno objavljuje Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine Republike Srbije na svom sajtu.

Za sve dodatne informacije možete nam se obratiti putem maila info@prizma.rs, besplatnim pozivom na broj telefona 0800 200 000 ili slanjem faksa na broj 034 336 147

OBAVEŠTENJE O PRAVU NA ODUSTANAK OD UGOVORA O KUPOVINI NA DALJINU

Potrošac ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana od dana prijema robe, podnošenjem izjave u navedenom roku. Potrošac je dužan da robu vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je PRIZMI poslao izjavu o odustanku, slanjem na adresu: PRIZMA KRAGUJEVAC DOO, Kumanovska 8, 34000 Kragujevac. Preporuka je Izjavu o odustanku (može se preuzeti na linku ovde) i robu poslati istovremeno u cilju brže realizacije zahteva. Radi lakše identifikacije porudžbine, potrošac može navesti broj racuna, broj porudžbine ili dostaviti drugi dokaz o kupovini. Potrošac snosi direktne troškove vraćanja robe. Robu je potrebno adekvatno upakovati radi zaštite tokom transporta i vratiti sa pripadajućom ambalažom, dokumentacijom i kompletno isporučenom opremom, u kutiji koja neće oštetiti ambalažu proizvoda. Potrošac odgovara za umanjenje vrednosti robe nastalo rukovanjem koje prevazilazi ono što je potrebno za utvrđivanje njene prirode, karakteristika i funkcionalnosti. PRIZMA KRAGUJEVAC DOO će izvršiti povraćaj novca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od prijema izjave o odustanku, ukoliko potrošac ostvari pravo na odustanak od ugovora. Povraćaj se vrši istim sredstvom plaćanja koje je korišćeno u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač izričito saglasi sa drugim sredstvom

plaćanja.

Potrošac nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:
• isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
• isporuke robe proizvedene prema posebnom zahtevu potrošaca ili jasno personalizovane;
• isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja.

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim obaveštenjem primenjuje se važeci Zakon o zaštiti potrošača. Kompletan zakon možete pročitati na linku ovde.

SERVIS PRIZMA i post-prodajna podrška

Kompanija PRIZMA Kragujevac svojim kupcima obezbeđuje besplatne servisne usluge, kako tokom, tako i nakon isteka roka saobraznosti, u šta ne spada zamena pribora aparata, rezervnih delova i potrošnog materijala. Za proizvode koji koriste potrošni materijal i rezervne delove, obezbeđujemo dostupnost istih (prema smernicama proizvođača). Asortiman potrošnog materijala, dodatne opreme i rezervnih delova za proizvode kućne opreme možete pogledati na linku ovde, dok asortiman za profesionalni program aparata možete pogledati na linku ovde. Ukoliko ne pronađete na našem sajtu potreban artikal, ljubazno Vas molimo da nas kontaktirate putem emaila info@prizma.rs ili besplatnim pozivom na broj telefona 0800 200 000. Sve detalje u vezi sa servisom možete pogledati na našem sajtu na linku ovde.

Povraćaj sredstava

„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, Prizma 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“.

Zaštita privatnosti podataka

Da bismo uspešno obradili Vašu narudžbinu potrebni su nam Vaše ime i prezime, adresa, e-mail i broj telefona. Uz pomoć tih podataka bićemo u mogućnosti da Vam isporučimo željene proizvode, kao i da Vas obavestimo o trenutnom statusu porudžbine.

Kompanija Prizma će Vaše lične podatke koristiti isključivo u svrhe tehničke administracije web sajta, kako bi Vam dala pristup posebnim informacijama ili za komunikaciju sa Vama. Prizma neće predati ili prodati podatke koje poseduje trećim licima, niti na tržištu. Zaposleni u kompaniji Prizma su obavezni da poštuju poverljivost Vaših podataka. Nikada i ni na koji način nećemo zloupotrebiti Vaše privatne informacije.

Nećemo predati Vaše podatke za kontakt trećim licima, sem ukoliko se to od nas bude zahtevalo zakonom.

Pored navedenih podataka prikupljamo, analiziramo i obrađujemo podatke o proizvodima koje naši posetioci traže i kupuju, kao i o stranicama koje posećuju. Te podatke koristimo da bismo poboljšali ponudu i izgled naših stranica, i omogućili Vam jednostavnije korišćenje, sigurniju i udobniju kupovinu.

Korisnicima koji se saglase sa prijemom promo obaveštenja/newsletter-a, PRIZMA KRAGUJEVAC DOO će na upisanu e-mail adresu slati marketing obaveštenja o akcijama, popustima, novim proizvodima i slično.
Osobe prijavljene na PRIZMA newsletter listu imaju mogućnost da se u svakom trenutku samostalno odjave sa iste, klikom na link za odjavu koji se nalazi u svakom newsletter emailu koji prime. Zahtev za odjavu mogu poslati i na email: info@prizma.rs koji će biti realizovan u najkraćem mogućem roku.

Preporuka

Informacije na ovoj internet stranici nisu zamena za stručna mišljenja Vašeg lekara, farmaceuta ili drugog zdravstvenog radnika. Pre kupovine proizvoda, posavetujte se sa lekarom ili farmaceutom ukoliko niste sigurni: da li Vam je proizvod potreban, koliko se dugo proizvod koristi, da li isti mogu koristiti deca, trudnice, kao i drugi specifični pacijenti.
Nakon kupovine bilo kog proizvoda sa ovog sajta, preporučujemo da uvek prvo pažljivo pročitate uputstvo za upotrebu i rukovodite se istim.

Odgovornost

Mi ne prihvatamo bilo kakvu odgovornost za porudžbine i proizvode isporučene osobama mlađim od 18 godina.

Ostalo

Delimična ili potpuna neprimenjivost ili nezakonitost određene odredbe ovih Uslova korišćenja, neće uticati na punovažnost ostalih odredbi koje ostaju na snazi u celini. Neprimenjiva ili nezakonita odredba će biti zamenjena drugom odgovarajućom odredbom. Saglasni ste da Vaša prava i obaveze proistekle iz ovih Uslova korišćenja ne možete preneti na treća lica bez izričitog pismenog odobrenja Prizma Kragujevac DOO.

Uslovi kupovine na online prodavnici www.prizma.rs

www.prizma.rs je online prodavnica koja posluje u skladu sa Zakonom o elektronskoj trgovini i svim ostalim važećim zakonima i propisima Republike Srbije.

Ukoliko su Vam potrebne dodatne informacije ili pojašnjenja kontaktirajte nas putem emaila info@prizma.rs ili besplatnim pozivom na broj telefona 0800 200.