

Opšti uslovi poslovanja

Važi od 21. oktobra 2026.

I OPŠTE ODREDBE

1.1. DUNAV GOLD DOO BEOGRAD - VRAČAR, sa sedištem u ulici Hadži Ruvimova br. 2, Beograd - Vračar, matični broj: 21082074, PIB: 108858764, registrovan u Agenciji za privredne registre, sa pretežnom delatnošću 3212 - proizvodnja nakita i srodnih predmeta, obavlja i prodaju investicionog zlata (u daljem tekstu: Kompanija).

1.2. Ovim Opštim uslovima korišćenja sajta i online kupovine (u daljem tekstu: Uslovi) uređuju se korišćenje internet stranice Kompanije www.dunavgold.rs, postupak poručivanja i zaključenja ugovora, cene i plaćanje, preuzimanje robe, odgovornost ugovornih strana i ostvarivanje prava kupaca.

1.3. Uslovi se primenjuju na kupovinu putem Sajta. Na kupce koji imaju svojstvo potrošača primenjuju se i sve prinudne odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

1.4. Sam pristup Sajtu, pregled sadržaja ili registracija ne predstavljaju porudžbinu, zaključenje ugovora o kupoprodaji niti saglasnost za obradu podataka za koju je potreban poseban pristanak. Pre slanja porudžbine Korisniku se omogućavaju pregled, preuzimanje i čuvanje Uslova, a njihovo prihvatanje potvrđuje se posebnom radnjom u postupku poručivanja.

1.5. Posebni uslovi za pojedine proizvode ili prodajne procese primenjuju se samo ako su Korisniku jasno saopšteni pre slanja porudžbine i prihvaćeni u okviru ugovora. Pojedinačno ugovorene odredbe imaju prvenstvo u odnosu na ove Uslove.

POJMOVI

2.1. Pojmovi upotrebljeni u ovim Uslovima imaju sledeće značenje:

Sajt - internet stranica Kompanije na kojoj se prikazuju proizvodi, informacije i online prodavnica.

Prodavnica - deo Sajta preko kojeg se podnose online porudžbine.

Korisnik - lice koje pristupa Sajtu, bez obzira na to da li ima korisnički nalog.

Registrovani korisnik - Korisnik koji je kreirao korisnički nalog.

Kupac - lice sa kojim je Kompanija zaključila ugovor o kupoprodaji.

Potrošač - fizičko lice koje pribavlja robu u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Proizvod ili roba - proizvod iz ponude Prodavnice, čija su bitna svojstva navedena u opisu i prihvaćenoj porudžbini.

Porudžbina - elektronska ponuda Korisnika za zaključenje ugovora o kupoprodaji određenih proizvoda po prikazanoj ceni i uslovima.

Vrednost porudžbine - ukupan iznos koji Kupac plaća Kompaniji za proizvode i sve unapred prikazane i prihvaćene dodatne troškove.

Potvrda prijema - elektronsko obaveštenje da je Kompanija primila Porudžbinu koje samo po sebi ne predstavlja prihvatanje ponude od strane Kompanije.

Potvrda prihvatanja - elektronska izjava Kompanije da prihvata Porudžbinu i njene uslove, kojom se ugovor zaključuje onog trenutka kada joj Korisnik može pristupiti.

Rezervacija cene - privremeno zadržavanje cene prikazane u trenutku slanja Porudžbine, u trajanju i pod uslovima definisanim ovim uslovima.

Lokacija - mesto ličnog preuzimanja robe koje je prikazano u postupku poručivanja i navedeno u Potvrdi prihvatanja.

Predaja ili isporuka - stvarna predaja robe Kupcu koja predstavlja izvršenje obaveze isporuke i trenutak prelaska svojine i rizika.

Radni dan - dan od ponedeljka do petka, osim praznika koji su neradni dani u Republici Srbiji. Rokovi izraženi u danima, bez oznake „radni“, računaju se u kalendarskim danima. Vreme prikazano u postupku poručivanja jeste lokalno vreme u Republici Srbiji.

III KORISNICI SAJTA I REGISTRACIJA

3.1. Porudžbine mogu podnositi punoletna poslovno sposobna fizička lica, pravna lica i preduzetnici, preko zakonskog zastupnika ili ovlašćenog lica.

3.2. Neregistrovani korisnici mogu pregledati informacije i podnositi Porudžbine. Registrovani korisnici dodatno mogu koristiti sačuvane podatke za brže poručivanje, pregledati istoriju Porudžbina i pratiti omiljene proizvode, prema funkcionalnostima Sajta.

3.3. Korisnik je dužan da dostavi tačne, potpune i ažurne podatke potrebne za registraciju i kupovinu. Lice koje istupa u ime i za račun pravnog lica dužno je da dostavi ovlašćenje u skladu sa zakonom.

3.4. Kompanija može ograničiti pristup nalogu ako postoje konkretni razlozi koji ukazuju na neovlašćeno korišćenje, zloupotrebu, ugrožavanje bezbednosti ili netačne podatke koji su neophodni za njegovo korišćenje. Kada je to moguće, pre ograničenja poziva Korisnika da podatke ispravi u primerenom roku.

3.5. Ograničenje ili brisanje korisničkog naloga može biti razlog za raskid već zaključenog ugovora od strane Kompanije

IV NAČIN PRUŽANJA USLUGE

Proces poručivanja

4.1. Korisnik podnosi Porudžbinu tako što:

- 1) bira proizvode i količinu i dodaje ih u korpu;
- 2) unosi podatke potrebne za kupovinu i komunikaciju;
- 3) bira jedan od ponuđenih načina plaćanja;
- 4) bira Lokaciju za lično preuzimanje;
- 5) pregleda proizvode, ukupnu cenu, eventualne troškove, rok plaćanja i konkretan rok isporuke, kao i obaveštenje o pravu na odustanak ili njegovom zakonskom isključenju;

6) potvrđuje prihvatanje Uslova klikom na za to obeleženo polje u postupku podnošenja Porudžbine;

7) šalje Porudžbinu aktiviranjem dugmeta "Porudžbina"

4.2. Pre slanja Porudžbine Korisnik može ispraviti unete podatke, menjati sadržaj korpe, način plaćanja i Lokaciju ili odustati od poručivanja. Bitne karakteristike robe, ukupna cena i prihvaćeni rok isporuke prikazuju se neposredno pre završnog koraka. Količina, masa, finoća zlata, proizvođač i druga bitna svojstva navode se prema konkretnom proizvodu. Fotografije ne zamenjuju opis niti omogućavaju isporuku drugačijeg proizvoda bez saglasnosti Kupca.

4.3. Slanjem Porudžbine Korisnik daje ponudu za kupovinu pod prikazanim uslovima i prihvata da će, ako Kompanija ponudu prihvati u skladu sa ovim Uslovima, nastati obaveza plaćanja. Kompanija bez odlaganja šalje posebnu elektronsku Potvrdu prijema na navedenu adresu elektronske pošte.

4.4. Potvrda prijema sadrži broj Porudžbine, datum i vreme njenog prijema, proizvode i količine, rezervisanu cenu, ukupnu Vrednost porudžbine, eventualne troškove, izabrani način plaćanja, Lokaciju, rok isporuke i tačno vreme isteka Rezervacije cene. U njoj se jasno navodi da je reč o potvrdi prijema, a ne o prihvatanju Porudžbine.

Provera podataka i identifikacija

4.5. Kompanija, pre prihvatanja Porudžbine, proverava podatke, mogućnost isporuke i ispunjenost uslova za prodaju. Identitet Kupca proverava se u skladu sa važećim propisima. Radnje poznavanja i praćenja stranke, uključujući proveru stvarnog vlasnika i porekla sredstava, sprovode se kada i u obimu u kojem to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, a u skladu sa procenom rizika.

4.6. Korisnik se unapred obaveštava o potrebnim podacima i dokumentima, svrsi i pravnom osnovu njihovog pribavljanja i bezbednom načinu dostavljanja. Kopija ličnog dokumenta traži se samo kada postoji odgovarajući pravni osnov. Dostavljanje skenirane kopije dokumenta ne zamenjuje postupak provere identiteta propisan zakonom. Biometrijski podaci sa elektronskog čipa ne prikupljaju se na osnovu ovih Uslova.

Rezervacija cene i prihvatanje Porudžbine

4.7. Rezervacija cene počinje kada Sajt evidentira poslatu Porudžbinu. Vreme početka i isteka prikazuju se Korisniku i navode u Potvrdi prijema. Tokom tog perioda tržišna promena cene ne može biti razlog za izmenu rezervisane cene ili odbijanje Porudžbine.

4.8. U periodu Rezervacije cene Kompanija dostavlja Potvrdu prihvatanja ili obaveštenje o odbijanju, odnosno potrebi za dopunom podataka. Ako ne prihvati Porudžbinu u tom periodu, ponuda Korisnika prestaje da važi, osim ako Korisnik i Kompanija izričito dogovore njeno produženje. Zahtev za dopunu podataka sam po sebi ne produžava ponudu niti obavezuje Korisnika na novu cenu.

4.9. Pre prihvatanja Porudžbine Kompanija ne zahteva plaćanje. Instrukcije za plaćanje dostavlja u Potvrdi prihvatanja. Za bankovni transfer rok za izvršenje plaćanja bliže je određen odeljkom V. Ako je ugovoreno plaćanje pri preuzimanju, ugovorena cena ostaje fiksna do ugovorenog termina preuzimanja i ne prestaje da važi istekom tri časa.

4.10. Istek Rezervacije cene pre zaključenja ugovora, a nakon potvrde o prijemu Porudžbine, omogućava Kompaniji da dostavi novu ponudu, sa novom cenom i rokom važenja.

Nova ponuda obavezuje Korisnika samo ako je izričito prihvati. Čutanje Korisnika ili ranije prihvatanje Uslova ne predstavljaju prihvatanje nove ponude.

4.11. Kada provera podataka ili identiteta zahteva duže vreme, postupak se prvo završava, a zatim se Korisniku dostavlja nova ponuda sa cenom i svim uslovima kupovine, osim ako je sporazumno produžena prvobitna rezervacija. Korisnik nije u obavezi da kupi robu po naknadno određenoj ceni.

V CENE I NAČINI PLAĆANJA

Cene i troškovi

5.1. Cene i plaćanje izraženi su u dinarima. Prikazana prodajna cena predstavlja cenu koju Kupac plaća za proizvod, sa uključenim porezima kada se oni obračunavaju.

5.2. Cene proizvoda na informacionoj platformi ažuriraju se automatski svakih 60 sekundi, od ponedeljka do petka od 00.00 do 23.59 časova, prema kretanju cene zlata na svetskom tržištu. Ažuriranje se odnosi na buduće Porudžbine i ne menja cenu u važećoj Rezervaciji cene ili zaključenom ugovoru.

5.3. Svi troškovi koje Kompanija naplaćuje, uključujući eventualnu naknadu za pojedini ponuđeni način plaćanja, prikazuju se pre slanja Porudžbine i uključuju u njen ukupan iznos. Dodatne usluge i troškovi zahtevaju izričitu saglasnost Korisnika i ne biraju se unapred označenim poljima.

Načini i rokovi plaćanja

5.5. Dostupni načini plaćanja jesu bankovni transfer i, kada je prikazano i prihvaćeno u postupku poručivanja, plaćanje gotovinom pri ličnom preuzimanju u sedištu Kompanije. Mogućnost plaćanja pri preuzimanju ne postoji na drugim Lokacijama, osim ako Kompanija za konkretnu kupovinu izričito navede i ugovori drugačije.

5.6. Kod bankovnog transfera Potvrda prihvatanja sadrži podatke za uplatu i tačan rok plaćanja. Rok plaćanja je tri časa od slanja konačne Potvrde prihvatanja Porudžbine i instrukcija za plaćanje.

5.7. Za poštovanje roka iz prethodne tačke dovoljno je da Kupac u tom roku izvrši transfer i dostavi verodostojnu potvrdu banke da je nalog izvršen i njegov račun zadužen. Kreiran ali neizvršen nalog ne smatra se dokazom o izvršenom transferu, odnosno ne smatra se izvršenim plaćanjem. Kod bankovnog transfera ukoliko se isti realizuje van redovnog terminskog plana pružaoca platnih usluga Kupca, potrebno je da Kupac izda hitan nalog za plaćanje radi poštovanja roka iz prethodne tačke.

5.8. Kod odobrenog plaćanja pri preuzimanju Kupac plaća cenu u sedištu Kompanije i u ugovorenom terminu, neposredno pre predaje robe. Rok iz tačke 5.6. ne primenjuje se na taj način plaćanja.

5.9. U skladu sa članom 46. Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Kompanija ne sme od stranke ili trećeg lica da primi gotov novac u iznosu od 10.000 evra ili više u dinarskoj protivvrednosti za plaćanje robe. Ograničenje se primenjuje i na povezane gotovinske transakcije, odnosno jedan ili više ugovora o kupoprodaji u periodu od godinu dana, a koji se odnose na istog kupca. Novčani iznosi od 10.000 evra ili više u dinarskoj protivvrednosti moraju se uplatiti na račun Kompanije otvoren kod banke.

5.10. Bankovni transfer se, po pravilu, vrši sa računa Kupca. Ako uplatu izvrši treće lice, Kompanija zadržava pravo da odbije Porudžbinu i vrati uplaćena sredstva na račun platioca.

5.11. Uplata koju Korisnik samoinicijativno izvrši pre prihvatanja Porudžbine ne predstavlja Potvrdu prihvatanja. Kompanija takvu uplatu bez odlaganja povezuje sa Porudžbinom i obaveštava Korisnika o njenom statusu. Ako Porudžbina ne bude prihvaćena, novac se vraća Korisniku u skladu sa procedurom opisanom tački 8.9. Potvrdom prihvatanja nastaje obaveza Kompanije da isporuči robu, a uplata pre predaje predstavlja avans za ugovorenu cenu.

5.12. Kompanija izdaje odgovarajuću dokumentaciju o plaćanju, avansu i prometu u skladu sa važećim propisima koji se primenjuju na ovakav promet (avansni račun, fiskalni račun, faktura).

VI ZAKLJUČIVANJE UGOVORA

6.1. Prikaz proizvoda na Sajtu predstavlja poziv Korisniku da podnese ponudu pod prikazanim uslovima. Korisnik daje ponudu slanjem Porudžbine, a Kompanija je prihvata dostavljanjem Potvrde prihvatanja. Potvrda prijema ima isključivo značenje određeno ovim Uslovima i ne sme, svojim sadržajem, stvarati utisak da je Porudžbina već prihvaćena.

6.2. Ugovor o kupoprodaji zaključuje se kada Korisnik može pristupiti elektronskoj poruci Kompanije koja sadrži izričitu i bezuslovnu izjavu o prihvatanju njegove ponude. Potvrda prihvatanja ne može menjati cenu, proizvode, rok isporuke ili druge uslove Porudžbine bez nove izričite saglasnosti Korisnika. Poruka sa izmenjenim uslovima predstavlja novu ponudu, a ne prihvatanje prvobitne Porudžbine.

6.3. Kompanija izvršava provere koje su neophodne za zaključenje ugovora pre slanja Potvrde prihvatanja.

6.4. Potvrda prihvatanja sadrži podatke o Kompaniji i Kupcu, broj Porudžbine, proizvode, količine i bitne karakteristike, cenu i ukupan iznos sa troškovima, način i rok plaćanja, tačnu Lokaciju i rok isporuke, kao i informacije o reklamacijama i pravu na odustanak ili njegovom zakonskom isključenju. Uz nju Kompanija dostavlja primenljivu verziju Uslova i potrebna obaveštenja na trajnom nosaču podataka. Telefonsko obaveštenje ne zamenjuju ovu dokumentaciju.

6.5. Lično preuzimanje robe kupljene na ovaj način ne menja činjenicu da je ugovor zaključen na daljinu, a predaja robe predstavlja izvršenje već zaključenog ugovora.

6.6. Ugovornu dokumentaciju čine prihvaćena Porudžbina, Potvrda prihvatanja, Uslovi u verziji prihvaćenoj pri poručivanju i eventualne izričito prihvaćene posebne odredbe. Potvrda prijema i dokumenti o plaćanju čine prateću dokumentaciju. Ugovor i dokumentacija sačinjavaju se na srpskom ili engleskom jeziku, u skladu sa jezikom izabranim prilikom poručivanja; Kupcu se omogućava njihovo čuvanje i reprodukovanje.

6.7. Pravo svojine nad robom prelazi na Kupca predajom robe, nakon plaćanja celokupne cene. Rizik slučajne propasti ili oštećenja do predaje Kupcu snosi Kompanija.

6.8. Neisporuka u ugovorenom roku može dati pravo na raskid Ugovora Korisniku, kao i povraćaj novca.

VII NAČIN I ROKOVI ISPORUKE

Mesto i način preuzimanja

7.1. Roba se isporučuje isključivo ličnim preuzimanjem u centrali Kompanije ili na odabranoj Lokaciji iz mreže Kompanije koja je ponuđena u postupku poručivanja. Aktuelni spisak Lokacija, njihove adrese, kontakti i radno vreme dostupni su na Sajtu u odeljku „Lokacije“. Za konkretan

ugovor merodavna je Lokacija navedena u Potvrdi prihvatanja.

7.2. Na Lokacijama koje koristi za izvršenje ugovora Kompanija organizuje predaju robe i ostaje odgovorna Kupcu za uredno izvršenje. Promena Lokacije posle zaključenja ugovora moguća je uz saglasnost Kupca i bez neodobrenih dodatnih troškova.

7.3. Kompanija ne organizuje kurirsku dostavu niti slanje kupljene robe na adresu Kupca.

Rokovi isporuke

7.4. Rok isporuke zavisi od raspoloživosti robe kod dobavljača, tržišnih okolnosti i vrste i apoena proizvoda:

- standardni rok je od 3 do 5 radnih dana za robu raspoloživu na lageru dobavljača;
- produženi rok je do 30 kalendarskih dana u periodima povećane tržišne potražnje, kada isporuka u standardnom roku nije moguća;
- najduži rok je do 90 kalendarskih dana za proizvode većih apoena koji nisu redovno raspoloživi i nabavljaju se po porudžbini od dobavljača iz inostranstva.

7.5. Za svaku Porudžbinu konkretan primenljivi rok saopštava se u Potvrdi prihvatanja. Rok do 90 dana primenjuje se samo ako je Kupac sa njim izričito upoznat i saglasan. Ako poseban rok nije ugovoren, roba se isporučuje bez odlaganja, najkasnije u roku od 30 dana od zaključenja ugovora.

7.6. Rokovi iz tačke 7.4. računaju se od dana zaključenja ugovora, pri čemu je prvi dan roka naredni dan. Kašnjenje Kupca sa plaćanjem ili dostavljanjem dokumentacije ne daje Kompaniji pravo na neosnovano produženje roka. Kompanija saopštava konkretne posledice kašnjenja i, po potrebi, ugovara novi rok ili primenjuje pravila o neispunjenju. Povećana potražnja, kašnjenje dobavljača ili promena tržišne cene sami po sebi ne daju pravo na jednostranu promenu već ugovorenog roka.

7.7. Kompanija blagovremeno obaveštava Kupca elektronskom porukom da je roba spremna na odabranoj Lokaciji i omogućava termin preuzimanja u okviru ugovorenog roka. Obaveštenje sadrži Lokaciju, radno vreme, potrebne isprave i predlog termina.

7.8. Robu preuzima Kupac lično, uz važeću identifikacionu ispravu. Kompanija može zatražiti podatke o Porudžbini ili plaćanju radi povezivanja transakcije. Pri predaji Kupcu se omogućava pregled robe i predaju račun i druga dokumentacija, uključujući sertifikat kada je naveden kao deo proizvoda. Potpisivanje potvrde o preuzimanju ne predstavlja odricanje od prava zbog nesaobraznosti ili skrivenog nedostatka u smislu važećih propisa Republike Srbije.

7.8a. Kompanija ne prihvata preuzimanje robe od strane trećeg lica, bez obzira na eventualno postojanje ovlašćenja izdatog od strane Kupca. Roba se preuzima isključivo lično.

Kašnjenje i nepreuzimanje

7.9. Ako postoji opasnost od kašnjenja, Kompanija bez odlaganja obaveštava Kupca o razlozima i mogućem novom roku. Kupac nije obavezan da prihvati produženje niti zamenski proizvod. Njegovo ćutanje ne smatra se pristankom.

7.10. Ako isporuka u ugovorenom roku predstavlja bitan element ugovora ili je potrošač pre zaključenja obavestio Kompaniju da je isporuka na određeni dan ili u određenom roku od suštinskog značaja, propuštanjem roka ugovor se ima smatrati raskinutim po samom zakonu. Potrošač ga može održati na snazi ostavljanjem naknadnog roka bez odlaganja. U drugim slučajevima potrošač može ostaviti primeren naknadni rok, a ako Kompanija ni u tom roku ne

isporuči robu, ugovor se raskida po samom zakonu.

7.11. Po raskidu zbog neisporuke Kompanija odmah, najkasnije u roku od pet (5) dana od raskida, vraća potrošaču celokupan iznos plaćen po ugovoru.

7.12. Ako Kupac ne dođe u dogovoreni termin, Kompanija ga poziva da ugovori novi termin i ostavlja primeren dodatni rok.

7.13. Kompanija snosi rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe Kupcu. Rizik do predaje obuhvata i vreme čuvanja robe kod Kompanije ili lica angažovanog za izvršenje isporuke, kao i vreme njenog transporta do ugovorene Lokacije za preuzimanje.

Predaja robe vrši se ličnim preuzimanjem na ugovorenoj Lokaciji, kada roba dospe u državinu Kupca. Plaćanje kupoprodajne cene, rezervacija ili izdvajanje robe za Kupca, dopremanje robe na Lokaciju i dostavljanje obaveštenja da je roba spremna za preuzimanje sami po sebi ne predstavljaju predaju robe niti dovode do prelaska rizika na Kupca, osim u slučaju neopravdanog odbijanja prijema ili sprečavanja isporuke pod uslovima iz ovog člana.

Posle trenutka predaje robe Kupcu, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe snosi Kupac.

Ako je Kupac raskinuo ugovor ili tražio zamenu robe zbog toga što roba koja mu je predata nije saobrazna ugovoru, rizik slučajne propasti ili oštećenja te robe ne prelazi na Kupca u skladu sa odredbom člana 52. Zakona o zaštiti potrošača.

Ako predaja robe nije izvršena zbog toga što Kupac bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na Kupca istekom ugovorenog roka za isporuku ili u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako rok isporuke nije ugovoren. Ovo pravilo primenjuje se pod uslovom da je Kompanija omogućila urednu predaju robe u skladu sa ugovorom, a da je predaja izostala iz navedenih razloga na strani Kupca.

VIII ODBIJANJE I OTKAZIVANJE PORUDŽBINE

Odbijanje pre zaključenja ugovora

8.1. Pre prihvatanja Kompanija može odbiti Porudžbinu ako:

- 1) robu nije moguće obezbediti u prikazanom i ponuđenom roku;
- 2) nedostaju podaci nužni za realizaciju ugovora, podaci su netačni ili nije moguće izvršiti proveru ovlašćenja, a nepravilnost nije otklonjena ni nakon poziva od strane Kompanije;
- 3) nije moguće izvršiti proveru identiteta ili druge radnje poznavanja stranke, ili Korisnik odbija da dostavi potrebnu dokumentaciju;
- 5) Kompanija osnovao sumnja na zloupotrebu Sajta, podataka o ličnosti trećih lica ili sredstava plaćanja;
- 6) postoji očigledna tehnička greška u prikazu bitnog podatka, o kojoj je Kompanija bez odlaganja obavestila Korisnika pre prihvatanja.

8.2. Kompanija odbijanje saopštava bez odlaganja, elektronskim putem, sa konkretnim razlogom, osim u obimu u kojem je njegovo saopštavanje zakonom zabranjeno.

Raskid nakon zaključenja ugovora

8.3. Nakon Potvrde prihvatanja Kompanija može raskinuti ugovor samo na osnovu razloga propisanih zakonom, sporazuma ili ovih Uslova u delu koji je usklađen sa prinudnim propisima. Kada Kupac ne izvrši dospelu obavezu plaćanja ili potrebne radnje dostavljanja traženih podataka, Kompanija ga prethodno poziva da takvu radnju izvrši u primerenom naknadnom roku, osim kada je dozvoljeno raskinuti ugovor bez ostavljanja dodatnog roka za ispunjenje obaveze.

8.4. Prekid rada Sajta, kašnjenje dobavljača ili tržišna promena cene nakon Potvrde o prihvatanju ne omogućavaju slobodno otkazivanje već prihvaćene Porudžbine.

8.5. U slučaju promene važećih propisa ili naloga nadležnog organa zbog čega transakcija mora biti obustavljena, Kompanija će nastojati da Ugovor izvrši u delu u kome je to moguće.

Odustanak i otkup

8.6. U skladu sa članom 38. stav 1. tačka 2) Zakona o zaštiti potrošača, pravo na odustanak bez navođenja razloga u roku od 14 dana ne postoji za robu čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje Kompanija ne može uticati i koje mogu nastati tokom roka za odustanak. Ovaj izuzetak primenjuje se na proizvode investicionog zlata čija se cena formira na toj osnov, a o čemu se potrošač izričito obaveštava pre slanja Porudžbine, kao i u Potvrdi prihvatanja.

8.7. Kompanija može ponuditi dobrovoljni otkup prethodno kupljene robe, ako takvu uslugu pruža. Otkup predstavlja poseban ugovor po posebno prihvaćenoj otkupnoj ceni i uslovima. Ne predstavlja povraćaj cene zbog osnovane reklamacije ili raskida i ne može se nametnuti umesto tih prava.

Povraćaj sredstava

8.9. Ako Porudžbina nije prihvaćena, a sredstva su primljena, Kompanija ih vraća bez odlaganja, najkasnije u roku od pet (5) dana od odbijanja ili prestanka važenja ponude. Za raskid zbog neisporuke primenjuje se odredba tačke 7.11. ovih Uslova, a za raskid zbog nesaobraznosti odredba tačke 9.12. ovih Uslova. Za druge slučajeve raskida ugovora prema ovim Uslovima povraćaj se vrši bez odlaganja, najkasnije u roku od pet dana od nastanka obaveze, osim ako važeći propisi ne nalažu kraći rok ili dopuštaju zadržavanje povraćaja do vraćanja robe.

8.10. Povraćaj se vrši istim sredstvom plaćanja, odnosno na račun sa kojeg je uplata primljena, osim ako je izričito dogovoreno drugačije, bez dodatnih troškova za potrošača.

8.11. Kompanija neće umanjiti iznos povraćaja zbog pada tržišne cene zlata, troškova obrade zahteva ili naknada koje nisu odobrene od strane Kupca.

IX ODGOVORNOST

Korišćenje Sajta i informacije

9.1. Kompanija preduzima razumne organizacione i tehničke mere radi pouzdanog i bezbednog rada Sajta, ali ne garantuje njegovu neprekidnu dostupnost. Planirano održavanje i privremeni prekidi ne utiču na obaveze iz već zaključenih ugovora ili ostvarivanje prava Kupca putem kontakata iz odeljka XV.

9.2. Odgovornost za štetu nastalu korišćenjem Sajta, tehničkim problemima, zlonamernim programima ili radnjama trećih lica ceni se u skladu sa važećim propisima i konkretnim okolnostima.

9.3. Opšti edukativni sadržaji Sajta ne predstavljaju individualni finansijski, investicioni, poreski ili pravni savet. Kupac samostalno odlučuje o kupovini i snosi rizik promene tržišne vrednosti uredno isporučene robe. Kompanija ne garantuje buduću cenu ili prinos. Ova odredba ne isključuje odgovornost za netačna ili obmanjujuća obaveštenja, povredu ugovora ili zakonskih prava Kupca.

Saobraznost i pravni nedostaci

9.4. Kompanija je dužna da isporuči robu saobraznu ugovoru, naročito u pogledu vrste, količine, mase, finoće, proizvođača, autentičnosti, ugovorenog pakovanja i dokumentacije. Roba mora ispunjavati zakonske subjektivne i objektivne zahteve saobraznosti. Sertifikat proizvođača i pregled pri preuzimanju ne zamenjuju niti ograničavaju odgovornost Kompanije.

9.5. Kompanija odgovara potrošaču za nesaobraznost koja se pojavi u roku od dve (2) godine od isporuke. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od godinu dana od isporuke, pretpostavlja se da je postojala pri isporuci, osim ako je to nespojivo sa prirodom robe ili nedostatka. Teret suprotnog dokazivanja snosi Kompanija.

9.6. Potrošač obaveštava Kompaniju o nesaobraznosti u roku od dva (2) meseca od saznanja, a najkasnije u roku od dve godine od isporuke, uz primenu pravila o zastoju rokova propisanih zakonom.

9.7. Ako roba nije saobrazna, potrošač može zahtevati besplatno otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom, odgovarajuće umanjeње cene ili raskid, pod uslovima iz čl. 56. i 57. Zakona o zaštiti potrošača. Potrošač bira između opravke i zamene. Kompanija može odbiti izabrani način samo kada su ispunjeni zakonski uslovi nemogućnosti ili nesrazmernog opterećenja takve opcije za Kompaniju, a koje je dužna da obrazloži.

9.8. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od isporuke, potrošač bira zamenu, odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora, uz zakonsko ograničenje raskida kod neznatne nesaobraznosti. Ako se nakon prve opravke pojavi isti ili drugi nedostatak saobraznosti, potrošač ima pravo na zamenu, umanjeње cene ili raskid; ponovna opravka moguća je samo uz njegovu izričitu saglasnost.

9.9. Potrošač može zahtevati umanjeње cene ili raskid i kada Kompanija ne izvrši ili odbije urednu opravku ili zamenu, ne otkloni nesaobraznost uprkos pokušaju, izjavi ili okolnosti pokažu da neće otkloniti nedostatak u razumnom roku i bez značajnih nepogodnosti, ili je nedostatak dovoljno ozbiljan da opravdava neposredno umanjeње ili raskid.

9.10. Otklanjanje nesaobraznosti vrši se u primerenom roku, bez značajnih neugodnosti i bez troškova za potrošača. Kompanija snosi neophodne troškove provere, preuzimanja, opravke, zamene i isporuke. Potrošač robu stavlja na raspolaganje Kompaniji. Kompanija sa potrošačem dogovara bezbedan način preuzimanja ili vraćanja, uz očuvanje zakonskih prava.

9.11. Raskid nije moguć zbog neznatne nesaobraznosti, a teret dokazivanja da je nedostatak neznatan snosi Kompanija. Ako ugovor obuhvata više proizvoda, raskid može obuhvatiti nesaobrazne proizvode ili ceo ugovor kada se od potrošača razumno ne može očekivati da zadrži samo saobrazne proizvode. Zakonska prava uključuju i pravo da se ne plati preostala cena dok se nesaobraznost ne otkloni i pravo na naknadu štete.

9.12. Kod raskida zbog nesaobraznosti potrošač vraća robu o trošku Kompanije, a Kompanija vraća plaćenu prodajnu cenu u roku od tri (3) dana od prijema robe. Povraćaj se obračunava u skladu sa cenom koju je Kupac platio.

9.13. Kompanija odgovara i za prava trećih lica koja isključuju, umanjuju ili ograničavaju Kupčevo pravo na robi, u skladu sa zakonom. Prava potrošača zbog pravnih nedostataka ne mogu se isključiti niti ograničiti protivno zakonu. Za kupce koji nisu potrošači važe odgovarajuća pravila Zakona o obligacionim odnosima o materijalnim i pravnim nedostacima.

9.14. Ako se uz proizvod daje posebna komercijalna garancija, njeni uslovi i garantni list dostavljaju se u zakonom propisanom obliku. Ona ne zamenjuje i ne ograničava prava potrošača predviđena važećim propisima. Sertifikat o autentičnosti sam po sebi ne predstavlja izjavu o dodatnoj komercijalnoj garanciji.

Reklamacije

9.15. Potrošač može izjaviti reklamaciju zbog nesaobraznosti, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka usmeno na mestu određenom za prijem reklamacija, telefonom, pisanim ili elektronskim putem, koristeći kontakte iz odeljka XV. Kompanija na Sajtu i prodajnim mestima jasno objavljuje način i mesto prijema i obezbeđuje ovlašćeno lice u toku radnog vremena. Za kupovinu putem Sajta reklamacija se može podneti neposredno Kompaniji bez obzira na Lokaciju preuzimanja.

9.16. Uz reklamaciju se daje na uvid račun ili drugi odgovarajući dokaz kupovine, uključujući kopiju računa, Potvrdu prihvatanja ili dokaz o uplati povezan sa Porudžbinom. Originalni račun nije jedini dokaz. Nemogućnost dostavljanja originalne ambalaže nije razlog za odbijanje reklamacije, niti je dozvoljena naplatiti troškove utvrđivanja nesaobraznosti.

9.17. Kompanija prima reklamaciju, bez odlaganja izdaje pisanu ili elektronsku potvrdu prijema, odnosno saopštava evidencioni broj i vodi evidenciju koju čuva najmanje dve godine od podnošenja reklamacije.

9.18. Kompanija odgovara bez odlaganja, najkasnije u roku od osam (8) dana od prijema reklamacije. Odgovor sadrži odluku o prihvatanju, obrazloženje eventualnog odbijanja, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog načina i roka rešavanja ako se reklamacija prihvata.

9.19. Rok rešavanja reklamacije za proizvode obuhvaćene ovim Uslovima nije duži od 15 dana od podnošenja. Rok zastaje kada potrošač primi odgovor i nastavlja kada Kompanija primi njegovo izjašnjenje. Potrošač se izjašnjava u roku od tri dana od prijema odgovora. Kompanija ga u odgovoru izričito obaveštava o zastoju, obavezi izjašnjenja i posledicama propuštanja. Čutanje se smatra nesaglasnošću sa predlogom.

9.20. Produženje roka iz objektivnih razloga moguće je samo jednom, uz obaveštenje o razlozima i novom roku, saglasnost potrošača i evidentiranje saglasnosti. Kompanija postupa prema prihvaćenom načinu rešavanja. Kada reklamaciju odbije, obaveštava potrošača o mogućnosti vanskudskog rešavanja i nadležnim telima, u skladu sa odeljkom XIV.

X ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

10.1. Kompanija je rukovalac podacima o ličnosti koje obrađuje za potrebe korišćenja Sajta i prodaje, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Detaljna obaveštenja dostupna su u Politici privatnosti na Sajtu i, kada je potrebno, pri prikupljanju podataka.

10.2. Podaci se obrađuju na osnovu određenog pravnog osnova: radi preduzimanja radnji na zahtev Korisnika i izvršenja ugovora; radi ispunjavanja zakonskih obaveza, uključujući poreske i obaveze sprečavanja pranja novca kada su primenljive; na osnovu legitimnog interesa Kompanije; ili na osnovu posebnog pristanka kada je on potreban. Prihvatanje Uslova nije opšti pristanak za

sve svrhe obrade, reklamne poruke ili neobavezne kolačiće.

10.3. Kompanija prikuplja samo podatke i dokumentaciju potrebne za određenu svrhu, obezbeđuje odgovarajuću zaštitu i ograničava pristup. Za Lokacije i angažovana lica određuje njihove uloge i odgovornosti prema stvarnom odnosu i zakonu. Podaci iz ličnih isprava i dokumentacija o sredstvima ne koriste se za marketing.

10.4. Politika privatnosti sadrži kategorije podataka, svrhe i pravne osnove, primaoce i eventualne prenose, rokove čuvanja ili merila za njihovo određivanje, informacije o obaveznosti davanja podataka i pravima lica. Rokovi zakonskog čuvanja primenjuju se na odgovarajuće evidencije u zavisnosti od određene kategorije podataka Korisnika.

10.5. Korisnik ostvaruje prava na pristup, ispravku, brisanje, ograničenje, prenosivost i prigovor, odnosno povlačenje pristanka kada su ispunjeni zakonski uslovi, preko kontakata iz odeljka XV. Ima pravo na pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti. Brisanje naloga ili povlačenje pristanka ne ukidaju zakonsku obavezu čuvanja određenih podataka.

XI HIPERLINKOVI KA TREĆIM LICIMA

11.1. Sajt može sadržati linkove ka internet stranicama trećih lica. Korisnik pre korišćenja tih stranica proverava njihove uslove i pravila privatnosti. Kompanija ne upravlja njihovim sadržajem i sam link ne predstavlja preporuku ili garanciju za njihove proizvode ili usluge.

XII PRAVA KOMPANIJE

12.1. Kompanija može uređivati, ažurirati i uklanjati sadržaje i funkcionalnosti Sajta, menjati ponudu za buduće kupovine i privremeno ograničiti rad Sajta radi održavanja ili zaštite bezbednosti. Promene ne menjaju već zaključene ugovore niti ukidaju pristup pravima Kupaca utvđenih zakonom.

12.3. Prava na sadržajima Sajta pripadaju Kompaniji ili njihovim nosiocima. Korisnik ih može koristiti radi informisanja i kupovine i sačuvati Uslove i svoju ugovornu dokumentaciju.

XIII IZMENA USLOVA

13.1. Kompanija može menjati ove Uslove za buduće korišćenje Sajta i buduće Porudžbine. Svaka verzija sadrži datum objavljivanja i početka primene i dostupna je za preuzimanje i čuvanje. Izmenjeni Uslovi primenjuju se od jasno označenog datuma, koji ne može prethoditi objavljivanju.

13.2. Na Porudžbinu i ugovor primenjuje se verzija koju je Korisnik prihvatio prilikom njenog slanja. Naknadne izmene Uslova ne mogu imati retroaktivno dejstvo, ne menjaju važeću rezervaciju i ne menjaju cenu, rokove ili prava iz već zaključenog ugovora bez saglasnosti Kupca, osim u slučaju neposredne primene prinudnog propisa koji je eventualno izmenje.

13.3. Kompanija čuva prethodne verzije i Kupcu omogućava pristup verziji koja se odnosi na njegov ugovor. Ako izmena utiče na postojeće korišćenje korisničkog naloga, Registrovanog korisnika obaveštava blagovremeno.

13.4. Ništavost ili neprimenljivost pojedine odredbe ne utiče na ostale odredbe ako Uslovi i ugovor mogu opstati bez nje. U slučaju nesaglasnosti odredaba ovih Uslova za odredbama važećih propisa Republike Srbije, ima se primeniti odredba važećih propisa.

XIV NADLEŽNOST I PRIMENLJIVI ZAKON

14.1. Na Uslove i ugovore primenjuje se pravo Republike Srbije, naročito Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o trgovini, propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, zaštiti podataka o ličnosti i odgovarajući poreski propisi.

14.2. Kompanija i Kupac mogu pokušati da spor reše mirnim putem, ali pregovori nisu uslov za reklamaciju, sudsku zaštitu ili korišćenje drugih pravnih sredstava.

14.3. Potrošač može pokrenuti postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora nakon što je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor Kompaniji. Kompanija je po zakonu obavezna da učestvuje u tom postupku pred nadležnim telom. Predlog se podnosi u zakonskom roku, najkasnije godinu dana od podnošenja reklamacije.

14.4. Informacije o telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i podnošenju predloga dostupne su na internet stranici ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača i preko platforme <https://vansudsko.must.gov.rs>. Kompanija na Sajtu i prodajnim mestima jasno ističe obaveštenje o svojoj obavezi učešća, a u odgovoru kojim odbija reklamaciju daje zakonom propisane informacije.

14.5. Za sudsko rešavanje nadležan je stvarno i mesno nadležan sud.

XV KOMUNIKACIJA

15.1. Podaci Kompanije za komunikaciju, pitanja o Porudžbinama, reklamacije i ostvarivanje prava jesu:

Poslovno ime: DUNAV GOLD DOO BEOGRAD - VRAČAR.

Sedište i adresa za pisana obraćanja: Hadži Ruvimova br. 2, Beograd - Vračar.

Matični broj: 21082074. PIB: 108858764.

Sajt: www.dunavgold.rs

Adresa elektronske pošte za pitanja i reklamacije: info@dunavgold.rs

Telefon: +38163232337

Radno vreme i mesto ličnog prijema reklamacija: Ponedeljak-Petak 08:00-16:00, Hadži Ruvimova br. 2, Beograd - Vračar.

15.2. Aktuelne adrese, kontakti i radno vreme Lokacija za preuzimanje dostupni su u odeljku „Lokacije“. Podaci o izabranoj Lokaciji dostavljaju se i u Potvrdi prihvatanja. Trošak telefonskog kontakta u vezi sa ugovorom ne može biti viši od cene redovnog poziva.

15.3. Datum objavljivanja ove verzije 21.10.2026. Datum početka primene: 21.10.2026.