

****E-commerce izjave****

TopOMS · verzija 1.0 · važi od 01.10.2026

E-commerce izjave

Osnovni podaci o firmi

Podatak	Vrednost
Poslovno ime	TOPOMS D.O.O. Beograd
Sedište	Živka Davidovića 29/2, 11050 Beograd, Republika Srbija
Matični broj	22099833
PIB	114983675
Broj obveznika PDV	1388235
Registar	Agencija za privredne registre Republike Srbije
Zastupnik	Ivan Avramović, direktor
Internet adresa	topoms.com
Kontakt telefon	+381 60 3125143
Telefon za reklamacije i sugestije	+381 60 3125143
Kontakt e-mail	info@topoms.com
E-mail za reklamacije i odustanak	reklamacije@topoms.com

Izjava o konverziji valuta

Sva plaćanja izvršavaju se u lokalnoj valuti Republike Srbije, dinaru (RSD). Za informativni prikaz u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne banke Srbije. Ako valuta računa Vaše kartice nije RSD, iznos zaduženja preračunava se u valutu tog računa prema pravilima i kursu banke izdavaoca i kartičarske organizacije. Taj kurs nam nije poznat u trenutku kupovine, pa iznos na Vašem izvodu može odstupati od informativnog prikaza u drugoj valuti na našem sajtu.

Opis usluga i ograničenja

TopOMS je online softver za vođenje internet prodaje: porudžbine, magacin, kupci i analitika, uz povezivanje sa prodajnim kanalima i kurirskim službama. Dostupne funkcije zavise od izabranog paketa i dodataka. Korisnik može kupiti mesečnu pretplatu i dodatke.

Softver se isporučuje elektronski, a pretplata ne uključuje isporuku fizičke robe. Kurirsku dostavu, kada je korisnik naruči, obavlja izabrana kurirska služba, a troškovi i ograničenja prikazuju se pre naručivanja. Korisnik može da radi po sopstvenom ugovoru sa kurirskom službom ili preko ugovora TopOMS-a, za koji važe posebni uslovi i, gde je potrebno, ovlašćenje za prijem otkupnine

Zaštita privatnosti korisnika

TOPOMS D.O.O. Beograd je rukovalac podacima posetilaca, svojih korisnika i kontakt osoba, koje obrađuje radi komunikacije, otvaranja naloga, izvršenja ugovora, naplate, podrške i ispunjavanja zakonskih obaveza. Kada po nalogu poslovnog korisnika obrađuje podatke njegovih kupaca, TopOMS postupa kao obrađivač, u skladu sa ugovorom o obradi podataka.

Prikupljamo identifikacione i kontakt podatke, podatke o nalogu, ugovoru, porudžbinama i transakcijama, zahteve podršci i tehničke podatke potrebne za bezbedno funkcionisanje. Podaci firme prikupljaju se kada korisnik nastupa kao privredni subjekt. Neophodni podaci označeni su pri unosu; bez podataka potrebnih za zaključenje i izvršenje konkretne kupovine tu kupovinu nije moguće sprovesti.

Obrada se zasniva na izvršenju ugovora i predugovornih radnji na zahtev fizičkog lica koje je ugovorna strana, zakonskim obavezama, opravdanim legitimnim interesima za bezbednost i poslovnu komunikaciju ili pristanku, zavisno od svrhe i odnosa sa licem. Promotivne poruke šaljemo na osnovu posebnog dobrovoljnog pristanka. Odbijanje marketinga ne sprečava kupovinu; pristanak se može povući u svakom trenutku. Obaveštenja o naplati, bezbednosti i ugovoru odvojena su od promocije.

Pristup imaju ovlašćeni zaposleni i saradnici kojima je potreban, uz obavezu poverljivosti. U potrebnom obimu podatke dobijaju ugovorni pružaoci hostinga, komunikacije i podrške, procesor plaćanja AllSecure, banke, izabrane kurirske službe, profesionalni savetnici i nadležni organi kada to zakon zahteva. Dodatni servisi koriste samo podatke potrebne za aktivirane funkcije. Prenos u druge države sprovodi se uz uslove i mere zaštite predviđene Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti; informacije o konkretnim primaocima, lokacijama i merama dostupne su na zahtev na info@topoms.com.

Podaci se čuvaju koliko je potrebno za konkretnu svrhu, trajanje ugovora i obavezne rokove čuvanja ili zaštitu pravnih zahteva. Po prestanku potrebe brišu se ili anonimizuju. Povlačenje pristanka prekida obradu za tu svrhu, ali ne ukida zasebnu zakonsku obavezu čuvanja računovodstvene dokumentacije ili neophodnih dokaza.

U zakonom predviđenim slučajevima imate pravo na pristup, ispravku, brisanje, ograničenje

obrade, prenosivost, prigovor i povlačenje pristanka. Zahtev podnosite na info@topoms.com. O zahtevu postupamo bez nepotrebnog odlaganja, u zakonskom roku. Pritužba se može podneti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, Bulevar kralja Aleksandra 15, 11120 Beograd, office@poverenik.rs.

Zaštita podataka o transakciji

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

Politika reklamacija

Reklamaciju možete podneti ako usluga nije isporučena, nije saobrazna ugovoru, pogrešno je naplaćena ili postoji drugi nedostatak. Reklamacija je besplatna i može se podneti na reklamacije@topoms.com, telefonom +381 60 3125143 ili pisanim putem na adresu sedišta TopOMS-a.

Navedite ime i prezime, odnosno poslovno ime, kontakt, broj porudžbine ili drugi dokaz kupovine, opis problema i traženo rešenje. Nedostatak originalne fakture ne isključuje druge dokaze kupovine. Ne tražimo podatke platne kartice.

Potvrdu prijema sa brojem reklamacije dostavljamo bez odlaganja. Odgovor dostavljamo najkasnije u roku od 8 dana od prijema: izjašnjenje o zahtevu, obrazloženje ako ga ne prihvatamo i predlog načina i roka rešavanja ako ga prihvatamo. Obavezujemo se da prihvaćenu reklamaciju rešimo najkasnije u roku od 14 dana od podnošenja. Produženje zbog objektivnih razloga moguće je samo uz prethodno obaveštenje, navođenje novog roka i saglasnost potrošača, evidentiranu u skladu sa zakonom, a produženje je moguće samo jednom; nije dovoljno jednostrano obaveštenje o tehničkom problemu. Evidenciju reklamacija čuvamo najmanje dve godine od podnošenja.

Za digitalnu uslugu koja se pruža neprekidno odgovaramo za saobraznost tokom ugovorenog perioda pružanja. Potrošač u zakonom propisanim slučajevima ima pravo na uspostavljanje saobraznosti bez naknade, srazmerno umanjenje cene ili raskid i odgovarajući povraćaj. Rok odgovornosti nije ograničen na rok naše dobrovoljne pogodnosti za povraćaj pretplate. Kredit na nalogu može se ponuditi kao dobrovoljan dogovor, ali ne zamenjuje dugovani povraćaj novca protiv volje korisnika.

Ako reklamacija nije rešena, potrošač može pokrenuti postupak pred nadležnim telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova nakon prethodnog obraćanja TopOMS-u. TopOMS je po zakonu obavezan da učestvuje u tom postupku. U odgovoru kojim odbijamo reklamaciju dostavljamo informacije o nadležnim telima i mogućnosti vansudskog rešavanja. Pravo na sudsku zaštitu ostaje očuvano.

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, TOPOMS DOO je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC, Maestro i Dinacard metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca izvršiti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice.

Izjava o Porezu na dodatu vrednost (PDV-u)

PDV uračunat u cenu i nema skrivenih troškova.

Odustanak potrošača od ugovora

Potrošač ima pravo da od ugovora zaključenog na daljinu odustane bez navođenja razloga u roku od 14 dana od zaključenja ugovora o usluzi. Izjava može biti poslata na reklamacije@topoms.com ili na adresu sedišta. Možete koristiti priloženi obrazac, ali je dovoljna i druga nedvosmislena izjava da odustajete. Izjava je blagovremena ako je poslata pre isteka roka. Prijem elektronske izjave potvrđujemo bez odlaganja.

Ako ste izričito zahtevali početak usluge tokom roka za odustanak i prethodno dobili propisana obaveštenja, kod odustanka možete dugovati samo zakonom dopušten srazmeran iznos za uslugu stvarno pruženu do odustanka. Ako zakonski uslovi nisu ispunjeni, takav iznos se ne naplaćuje. Pravo na odustanak kod usluge može prestati tek kada je usluga u celosti izvršena, ako je izvršenje počelo uz prethodni izričit pristanak potrošača i njegovu potvrdu da zna da gubi to pravo po potpunom izvršenju. Sama aktivacija naloga, pretplate ili dopune kredita ne znači da je kontinuirana SaaS usluga u celosti izvršena i ne ukida automatski pravo na odustanak.

[Preuzmite Obrazac za jednostrani raskid ugovora \(PDF\)](#)

Prihvatanje kartica

Prihvatamo validno prezentovane platne kartice Visa, Mastercard, Maestro i DinaCard. Kartični brendovi tretiraju se ravnopravno. Metoda je označena kao „Platna kartica“ i obuhvata podržane debitne i kreditne kartice. Konačnu autorizaciju izvršava banka izdavalac kartice.

Kolačići i spoljni servisi

Ova internet stranica koristi kolačiće kako bi obezbedila osnovne funkcionalnosti, poboljšala korisničko iskustvo, analizirala saobraćaj i prilagodila sadržaj Vašim interesovanjima. Korišćenjem stranice možete prihvatiti upotrebu svih kolačića, odbiti njihovu upotrebu ili podesiti pojedinačne opcije u skladu sa Vašim izborom. Ako odlučite da odbijete kolačiće ili ako nisu aktivirani, stranica će koristiti samo one koji su neophodni za osnovno funkcionisanje, a određene funkcije, poput

čuvanja proizvoda u korpi ili prijave na korisnički nalog, mogu biti ograničene. Podešavanja kolačića možete promeniti u bilo kom trenutku putem opcija u Vašem internet pregledaču ili kroz dostupne postavke na stranici.

Aktivacija i ograničenja usluge

Pretplata i dopuna kredita aktiviraju se automatski po prijemu potvrde uspešnog plaćanja, uobičajeno u roku od 20 sekundi, a najkasnije u roku od 5 minuta. Aktivacija se prikazuje u korisničkom nalogu, a potvrda plaćanja dostavlja se na e-mail korisnika. Ako usluga nije aktivirana u navedenom roku, obratite nam se na reklamacije@topoms.com ili +381 60 3125143, uz broj porudžbine. Nije potrebno ponavljati plaćanje.

Za potrošača koji želi da pružanje usluge počne pre isteka roka za odustanak pribavlja se poseban izričit zahtev. Ako potrošač ne zahteva raniji početak, pružanje počinje po isteku tog roka, a odloženi datum jasno se prikazuje pre kupovine. Pravilo o brznoj aktivaciji tada se primenjuje od ugovorenog datuma početka, pod uslovom da je plaćanje potvrđeno.

Korisnici mogu biti pravna lica, preduzetnici i fizička lica. Potrošač je fizičko lice koje uslugu pribavlja u svrhe izvan svoje poslovne ili druge komercijalne delatnosti. Od fizičkog lica koje kupuje kao potrošač ne zahtevaju se matični broj firme i PIB.

Potreban je internet pristup i podržan web pregledač. TopOMS se koristi kao web aplikacija; nema nativnu Android ili iOS aplikaciju. Podržana tržišta, kurirske integracije i dostupnost pojedinačnih funkcionalnosti prikazuju se uz ponudu pre kupovine. Nije moguća kupovina usluge koja za izabrano tržište nije dostupna. Kurirske tarife iz važeće ponude za Poštu Srbije i X Express odnose se na domaći saobraćaj u Republici Srbiji; posebna ograničenja sadržaja, mase, dimenzija i doplata prikazuju se pre naručivanja transporta. Za elektronsku isporuku same pretplate ili dopune kredita nema poštarine ni carinskih troškova.

Trajanje, obnavljanje i ostale informacije

Ugovorni odnos se uspostavlja elektronskim prihvatanjem Uslova poslovanja. Pre kupovine prikazuju se izabrani paket, početak i trajanje plaćenog perioda, cena, način obračuna potrošnje, eventualna automatska obnova i uslovi otkazivanja.

Prema redovnom pravilu Uslova poslovanja ugovor se zaključuje na neodređeno vreme uz otkazni rok od 30 dana, a otkaz se dostavlja na info@topoms.com. Ovo pravilo ne ograničava zakonski odustanak potrošača, raskid zbog nesaobraznosti niti druga prinudna prava. Posledice otkaza po već plaćen period i buduća zaduženja prikazuju se pre ugovaranja pretplate. Automatsko terećenje kartice zahteva zasebno jasno odobrenje; saglasnost sa jednom kupovinom nije dozvolava za proizvoljne buduće naplate.

O promeni cena obaveštavamo najmanje 30 dana unapred. Već potvrđena pojedinačna naplata ne menja se naknadno. Izmene digitalne usluge i ugovora sprovode se uz obaveštenja i prava potrošača predviđena zakonom, uključujući pravo na raskid kada su ispunjeni zakonski uslovi. Potrošačka prava ne mogu se ukinuti nastavkom korišćenja ili opštom arbitražnom klauzulom. Potvrda zaključenog ugovora, prihvaćeni tekstovi i obrazac odustanka dostavljaju se potrošaču na e-mail u obliku koji može sačuvati i kasnije reprodukovati. Korisnička podrška dostupna je preko info@topoms.com i navedenog telefona. TopOMS ne primenjuje poseban dobrovoljni kodeks poslovnog ponašanja. Primenjuje se pravo Republike Srbije, uz očuvanje prinudnih prava potrošača.