



OPŠTI USLOVI PRODAJE

1. Opšte odredbe

1.1. Ovim Opštim uslovima prodaje (u daljem tekstu: "Uslovi") uređuju prava i obaveze Prodavca (KONKAV-KONVEKS DOO) i Kupca u vezi sa ponudom, narudžbinom, isporukom, plaćanjem, prenosom vlasništva, odgovornošću, reklamacijama i drugim odnosima koji proizlaze iz prodaje proizvoda i/ili pružanja usluga.

1.2. Ugovor o prodaji smatra se zaključenim potpisivanjem ugovora kao jedinstvenog akta, prihvatom ponude Prodavca u pismenoj formi, potvrđivanjem narudžbine Kupca u pismenoj formi ili isporukom proizvoda prema narudžbini Kupca.

1.3 Ovi Uslovi čine sastavni deo ugovora, ponude ili potvrde narudžbine, osim ukoliko nije drugačije definisano u ugovornoj dokumentaciji.

1.4. Zaključenjem Ugovora o prodaji Kupac prihvata primenu ovih Uslova.

2. Definicije

Prodavac: KONKAV-KONVEKS DOO.

Kupac: fizičko lice ili pravno lice koje kupuje proizvode i/ili usluge od Prodavca.

Proizvod: roba koju Prodavac isporučuje Kupcu.

Usluga: usluga koju Prodavac pruža Kupcu.

Narudžbina: pismeni ili elektronski zahtev Kupca za isporuku proizvoda i/ili pružanje usluge.

3. Područje primene

3.1. Ovi Uslovi se primenjuju u ugovornim odnosima koji imaju za predmet prodaju gotovih proizvoda i proizvoda po narudžbini, kao i na pružanje usluga vezanih za proizvode.

4. Naručivanje i zaključivanje ugovora

4.1. Narudžbina Kupca može biti dostavljena u pismenoj ili elektronskoj formi ili na bilo koji drugi dogovoren način između ugovornih strana.

4.2. Ponuda Prodavca u kojoj je određen rok za njeno prihvatanje obavezuje ga do isteka tog roka. Ako u ponudi nije određen rok za njeno prihvatanje, ponuda važi 30 dana od dana kada je učinjena.



4.3. Prodavac zadržava pravo da odbije ili uslovno prihvati narudžbinu u slučaju ranije dospelih, a neizmirenih dugovanja Kupca.

5. Cene i iskazivanje poreza

5.1. Cene proizvoda i/ili usluga su iskazane u ugovorenoj valuti i mogu biti navedene sa PDV ili bez PDV. U ugovoru ili ponudi će izričito biti navedeno da li su cene sa ili bez PDV.

5.2. Prodavac zadržava pravo izmene cena ako su se u vremenu između zaključenja ugovora i njegovog ispunjenja povećale cene elemenata na osnovu kojih je određena cena proizvoda ili usluga (npr. promene troškova sirovina, promene poreskih stopa, kursne razlike), s tim što je u obavezi da o izmeni cena obavestiti Kupca pre izvršene izmene.

5.3. Troškove dostave, transporta, carine, pakovanja i druge troškove isporuke snosi Prodavac ili Kupac, zavisno od dogovorenih uslova isporuke.

6. Način plaćanja

6.1. Plaćanje može biti izvršeno na sledeće načine: gotovinski, bankovnim transferom (virmanom), online plaćanjem karticom ili na drugi dogovoreni način.

6.2. Plaćanje može biti u potpunosti ili delimično:

- a) Avansno
- b) Istovremeno sa isporukom proizvoda i/ili pružanjem usluge
- c) Odloženo.

Dinamika plaćanja definiše se u ugovornoj dokumentaciji.

6.3. U slučaju kašnjenja u plaćanju Kupac je dužan platiti zakonsku zateznu kamatu i sve nastale troškove naplate.

6.4. Prodavac nije dužan nastaviti sa ispunjenjem obaveze isporuke proizvoda ili pružanja usluge, sve dok postoji dospelo neizmireno dugovanje Kupca.

7. Isporuka, preuzimanje proizvoda i ambalaža

7.1. Mesto isporuke i način isporuke definiše se u ugovornoj dokumentaciji.

7.2. Ukoliko nije drugačije pismeno ugovoreno, obaveza je Kupca da na lokaciji isporuke obezbedi sve tehničke i logističke uslove za istovar i manipulaciju Proizvodima, a naročito da obezbedi:

- istovar Proizvoda sa kamiona kojim je saklo transportovano
- dopremanje Proizvoda od mesta istovara do mesta skladištenja ili montaže u objektu
- potrebnu mehanizaciju (viljuškar, kran, autodizalicu i sl.) za istovar i dopremanje stakla



7.3. Ukoliko Kupac ne obezbedi uslove iz stava 7.2., Prodavac može da:

- odbije da izvrši isporuku Proizvoda
- sačeka sa isporukom Proizvoda uz zaračunavanje dodatnih troškova čekanja, a najduže 2 časa
- na zahtev Kupca angažuje potrebnu mehanizaciju i radnu snagu, uz obračun naknadnih troškova.

U svakom od ovih slučajeva, Prodavac ima pravo na naknadu štete.

7.4. Prodavac ne snosi odgovornost za oštećenja Proizvoda nastala usled neadekvatnih uslova istovara ili manipulacije od strane Kupca.

7.5. Prodavac zadržava pravo izmene roka isporuke usled razloga koji se ne mogu prepisati u njegovu krivicu (npr. neblagovremenog dostavljanja potrebnih tehničkih podataka i informacija od strane Kupca, kašnjenja uplata Kupca, nedostupnosti sirovina, kašnjenja proizvođača sirovina, trajne ili trenutne tehničke nemogućnosti izrade, više sile i sl.).

7.6. Rizik slučajne propasti ili oštećenja stvari prelazi na Kupca u trenutku predaje proizvoda Kupcu, osim ako je drugačije ugovoreno. Ako montažu proizvoda vrši Prodavac, rizik slučajne propasti ili oštećenja stvari prelazi na Kupca prijemom radova na montaži.

7.7. Ako Kupac ne preuzme proizvode u ugovorenom roku bez opravdanog razloga, Prodavac ima pravo da naplati troškove skladištenja i drugih nastalih troškova prema važećem Cenovniku, kao i eventualno pretrpljenu štetu.

7.8. Ukoliko je ugovoreno da će se isporuka Proizvoda izvršiti u magacinu Prodavca, a Kupac ne preuzme Proizvode u ugovorenom roku, ili na lokaciji Kupca, a Kupac ne obezbedi uslove za istovar i manipulaciju, Prodavac će ga pozvati da u narednom roku od 60 dana preuzme Proizvode ili obezbedi uslove za istovar i manipulaciju. Po isteku roka od 60 dana, Kupac je u obavezi da za svaki dan kašnjenja plati naknadu za skladištenje u iznosu 0,40 eur/kg ili da pismenim putem ovlasti Prodavca da Proizvode uništi, uz plaćanje naknade za uništenje prema važećem Cenovniku.

7.9. Ambalaža (drveni sanduci, palete, nosači i sl.) na koju se pakuju proizvodi, dodatno se naplaćuje prema važećem Cenovniku.

7.10. Prilikom isporuke Kupac je dužan da izvrši istovar proizvoda sa metalnih nosača (kraksni) i odmah ih vrati Prodavcu, osim ako nije drugačije ugovoreno.

7.11. Metalni nosači (kraksne) na kojima se proizvodi transportuju do Kupca mogu privremeno ostati kod Kupca u slučaju da je potrebna montaža proizvoda, dalji transport ili nije moguće istovariti i drugačije skladištiti proizvode kod Kupca.

7.12. Metalni nosači (kraksne) ostaju vlasništvo Prodavca i Kupac je dužan da ih vrati u ugovorenom roku (15 ili 30 dana od dana preuzimanja proizvoda na metalnim nosačima (kraksnama)). U protivnom, Prodavac ima pravo da Kupcu naplati prosečnu cenu kraksne u iznosu od 800 evra (u ugovorenoj valuti).

7.13. U slučaju da Kupac ne može da vrati metalne nosače (kraksne) iz objektivnih razloga, Prodavac će o svom trošku (bez naknade) da ih preuzme. Ukoliko je potrebno da Prodavac



preuzme metalne nosače (kraksne) u inostranstvu, zadržava pravo naplate svih troškova preuzimanja.

8. Pregled, prijem proizvoda i skladištenje

8.1. Kupac je dužan da proizvode isporučene u ambalaži pregleda prilikom prijema i evidentira sve eventualne vidljive nedostatke u Potvrdi o prijemu i/ili isporuci (Otpremnici), a najkasnije u roku od 7 dana od dana prijema (potpisivanja Otpremnice) ukoliko nije bio u mogućnosti da odmah po prijemu proizvoda izvrši njihov vizuelni pregled bez ambalaže, inače gubi pravo koje mu po tom osnovu pripada, izuzev ukoliko je ugovoren drugi rok.

8.2. Kupac je dužan da pravilno skladišti proizvod, u zatvorenoj prostoriji, bez izlaganja spoljašnjim uticajima i da ga pravilno zaštiti od sunca i UV zračenja. Nakon istovara, Kupac je dužan da olabavi utege (kaiševe) kako bi se sprečilo pucanje stakla prilikom širenja usled toplote.

8.3. Oštećenja prilikom nepravilnog rukovanja i skladištenja proizvoda ne podležu reklamaciji.

9. Garantni uslovi

9.1. Prodavac daje garanciju za proizvode i/ili usluge u trajanju koje je iskazano u ugovornoj ili pratećoj dokumentaciji. Ako garantni rokovi nisu definisani, primenjivaće se propisani garantni rokovi.

9.2. Garancija ne pokriva štete nastale usled, od strane Kupca, nepravilne montaže i upotrebe, neovlašćenih intervencija, nepoštovanja preporuka za čišćenje i održavanje, kao i habanja ili prirodnog propadanja materijala i sl.

9.3. Prava iz garancije ostvaruju se dostavom dokaza o kupovini (račun, otpremnica) i prijavom defekta u skladu sa postupkom reklamacije.

10. Reklamacije i povraćaj proizvoda

10.1. Reklamacije se podnose Prodavcu u pismenoj formi (e-mail ili pismeno) sa opisom i fotografijama nedostatka, i obaveznom kopijom računa i/ili otpremnice, u roku od 7 dana od dana prijema proizvoda i/ili izvršene usluge (potpisivanja Otpremnice), ukoliko to nije učinjeno odmah prilikom prijema proizvoda, a sve u skladu sa članom 8.1. ovih Uslova. U slučaju nedostataka proizvoda koji se nisu mogli otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja proizvoda ili njihovim pregledom bez ambalaže, primenjivaće se rokovi za reklamaciju i propisani Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača.



10.2. Prodavac će, nakon prijema reklamacije, u razumnom roku, a najduže 15 dana od prijema reklamacije obaviti pregled dostavljene dokumentacije, odlučiti o opravdanosti reklamacije i ponuditi popravku, zamenu proizvoda, povraćaj novca ili drugi prihvatljiv način rešavanja reklamacije.

10.3. Povraćaj novca je moguć samo uz povraćaj neoštećenog proizvoda u originalnom pakovanju. U tom slučaju, trošak povrata proizvoda snosi Kupac, ako nije drugačije ugovoreno.

10.4. U ostalim slučajevima, troškovi u vezi sa reklamacijom padaju na teret Prodavca, ako je reklamacija opravdana, odnosno na teret Kupca, ako reklamacija nije opravdana.

10.5. U slučaju opravdane reklamacije, kada je potrebno da se izvrši zamena proizvoda, a čija bi izrada bila skuplja u odnosu na cenu prethodno isporučenog proizvoda, Kupac je dužan da plati razliku u ceni.

10.6. Pojava kondenzacije na spoljnoj površini stakla termoizolacione jedinice ne može biti predmet reklamacije.

10.7. Kupac je dužan da u narudžbini obavesti Prodavca o uslovima u kojima će proizvod biti izložen pri transportu i nakon ugradnje (veliko UV zračenje, visoka nadmorska visina, trajna izloženost vlazi, visokoj temperaturi, nepovoljnim vremenskim uslovima, raznim statičkim i dinamičkim opterećenjima i sl.) kako bi Prodavac preduzeo odgovarajuće mere za izbor konfiguracije proizvoda koji ispunjava te uslove, kao i adekvatnog pakovanja za transport. U slučaju da Kupac ne obezbedi sve potrebne informacije, Prodavac ne snosi odgovornost za nedostatke i nastalu štetu.

10.8. Proizvodi po narudžbini mogu biti izrađeni isključivo u skladu sa trenutnom tehnologijom proizvodnje i tehničkim mogućnostima Prodavca iz kojih razloga može doći do odstupanja u performansama između naručenog i isporučenog proizvoda. Kupac je o ovome upoznat pre zaključenja ugovora i po ovom osnovu ne može izjaviti reklamaciju.

10.9. Heat Soak Test (HST) predstavlja postupak termičkog ispitivanja termički kaljenog sigurnosnog stakla kojim se značajno smanjuje rizik od spontanog loma izazvanog prisustvom kritičnih inkluzija nikl-sulfida (NiS) u staklu.

Kada je HST ugovoren, Prodavac ga sprovodi u skladu sa primenljivim zahtevima standarda SRPS EN 14179-1 / EN 14179-1, osim ako ugovornom dokumentacijom nije drugačije određeno.

Kupac je upoznat i prihvata da sprovođenje HST-a ne predstavlja garanciju da do spontanog loma stakla nakon isporuke, ugradnje ili tokom eksploatacije neće doći, budući da HST značajno smanjuje, ali ne može u potpunosti eliminisati rezidualni rizik spontanog loma usled prisustva kritičnih NiS inkluzija.

Spontani lom HST testiranog stakla, za koji se utvrdi da je posledica NiS inkluzije odnosno rezidualnog rizika svojstvenog ovoj vrsti proizvoda, ne smatra se sam po sebi nedostatkom proizvoda niti dokazom nepravilno izvršenog HST-a i ne predstavlja osnov za zamenu proizvoda o trošku Prodavca niti za naknadu povezanih troškova ili štete.

Prethodno ograničenje ne primenjuje se ukoliko se utvrdi da HST nije izvršen u skladu sa ugovorenim zahtevima i primenljivim standardom, odnosno ako je lom posledica dokazane greške u proizvodnji ili preradi za koju je odgovoran Prodavac.



10.10. U slučaju reklamacije koja se odnosi na spontani lom ili pucanje stakla, Kupac je dužan da Prodavcu, u meri u kojoj je to bezbedno i objektivno moguće, omogući pregled proizvoda, mesta ugradnje i raspoloživih ostataka stakla, kao i da dostavi fotografije mesta loma, ivica stakla, načina ugradnje i druge podatke koje Prodavac opravdano zahteva radi utvrđivanja uzroka loma.

Kupac je dužan da, kada je to bezbedno i moguće, sačuva raspoložive delove polomljenog stakla do okončanja pregleda odnosno dok Prodavac ne potvrdi da njihovo čuvanje više nije potrebno.

Sama činjenica da je došlo do loma stakla ne predstavlja dokaz postojanja nedostatka proizvoda niti odgovornosti Prodavca. O opravdanosti reklamacije odlučuje se nakon razmatranja raspoloživih dokaza i utvrđivanja uzroka loma.

11. Ograničenje odgovornosti

11.1. Najviši iznos naknade stvarne štete proistekle iz ugovornog odnosa zbog obične nepažnje Prodavca ograničava se na iznos visine kupoprodajne cene proizvoda.

11.2. Prodavac nije dužan da nadoknadi štetu koja se sastoji u izgubljenju dobiti proistekloj iz ugovornog odnosa, zbog obične nepažnje Prodavca.

12. Poverljivost i intelektualna svojina

12.1. Sve informacije (dokumentacija, tehničke specifikacije, izveštaji o ispitivanju, uzorci i dr.) koje su razmenjene između ugovornih strana smatraju se poverljivim, osim informacija koje su javno dostupne.

12.2. Kupac se obavezuje da neće bez saglasnosti Prodavca koristiti ili otkrivati poverljive informacije trećim licima.

12.3. Sva prava intelektualne svojine, uključujući, ali ne ograničavajući se na autorska prava, patente, tehnička rešenja, dizajn, crteže, tehničku i ispitnu dokumentaciju, proračune, modele, nacрте, planove, kao i svu prateću dokumentaciju i materijale koje je izradio, razvio ili isporučio Prodavac, ostaju isključivo vlasništvo Prodavca, bez obzira na to da li su predati, prikazani ili učinjeni dostupnim Kupcu.

12.4. Kupac nema pravo da navedene materijale, u celini ili delimično, koristi, kopira, menja, prilagođava, prenosi, ustupa, objavljuje, otkriva trećim licima ili koristi u bilo koju svrhu van izvršenja ugovora, bez prethodne izričite i pismene saglasnosti Prodavca.

12.5 Svaka povreda ove odredbe smatraće se teškim kršenjem ugovornih obaveza i daje Prodavcu pravo da, bez prethodne najave, raskine ugovor, zahteva naknadu pune štete, uključujući izgubljenu dobit, kao i da pokrene odgovarajuće sudske i druge pravne postupke radi zaštite svojih prava.

12.6 Kupac je dužan da obezbedi da se obaveze iz ove odredbe poštuju i od strane svih njegovih zaposlenih, saradnika, podizvođača i trećih lica kojima na bilo koji način omogući pristup materijalima Prodavca. Odgovornost Kupca za povredu ovih obaveza je solidarna i neograničena.



13. Zadržavanje prava svojine do isplate cene u potpunosti

13.1. Prodavac zadržava pravo svojine na proizvodima i posle njihove predaje Kupcu, sve dok Kupac ne isplati cenu u potpunosti.

13.2. Rizik slučajne propasti ili oštećenja stvari snosi Kupac od časa kad mu je proizvod predat.

14. Raskid ugovora

14.1. Ako raskid ugovora ne nastupa po samom zakonu ili ako nije drugačije ugovoreno, Prodavac ima pravo da raskine ugovor prostom izjavom kada Kupac ne ispuni svoje ugovorne obaveze (npr. obavezu plaćanja). Pre raskida ugovora, Prodavac je u obavezi da pismenim putem obavesti kupca da zahteva ispunjenje ugovora, uz ostavljanje za to primerenog roka.

15. Viša sila

15.1. Ugovorne strane nisu odgovorne ukoliko nisu mogle da ispune svoju obavezu, odnosno da su zakasnile sa ispunjenjem obaveze zbog okolnosti koje su nastale posle zaključenja ugovora, ali se u vreme zaključenja ugovora nisu mogle predvideti, a čije se nastupanje nije moglo izbeći niti njihovo dejstvo otkloniti.

15.2. Viša sila, uključuje, ali nije ograničena na, izuzetne događaje ili okolnosti, kao što su:

- rat, neprijateljstva, invaziju ili akt okupatora;
- pobunu, terorizam, sabotaža od strane lica koja nisu angažovana od strane Prodavca, revolucije, ustanke, vojne akcije ili građanske ratove;
- nemire, štrajkove, blokade od strane lica koja nisu angažovana od strane Prodavca;
- odluke državnih organa koje onemogućavaju izvođenje radova po ovim Uslovima,
- upotreba municije, eksplozivnih materija, jonizujućeg zračenja ili kontaminacije, osim ukoliko potreba navedenih materijala potiče od strane Prodavca;
- prirodne katastrofe, kao što su zemljotres, uragan, tajfun, poplave i dr.

15.3. Ugovorna strana koja se poziva na višu silu dužna je da odmah pismeno obavesti drugu ugovornu stranu o nastupanju događaja ili okolnosti koje predstavljaju višu silu, i preduzme razumne mere za umanjeње štetnih posledica.



16. Zaštita podataka

16.1. Ugovorne strane se obavezuju da će sa ličnim podacima postupati u skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka.

17. Rešavanje sporova i nadležnost

17.1. Sve sporove proistekle iz ili u vezi sa ovim Uslovima Ugovorne strane će pokušati da reše sporazumno. Ako se spor ne može rešiti sporazumno, nadležan je sud prema mestu sedišta Prodavca, osim ako nije drukčije ugovoreno.

17.2. Na ove Uslove primenjuje se pravo Republike Srbije.

18. Završne odredbe

18.1. Ove Uslove može menjati ili dopunjavati Prodavac u skladu sa zakonskim propisima i svojom poslovnom politikom. Izmene stupaju na snagu od dana objavljivanja na internet stranici Prodavca.

18.2. Ovi Uslovi objavljeni su na internet stranici Prodavca dana 09.10.2026. i važe od dana objavljivanja.

Kontakt za reklamacije i informacije

e-mail: reklamacije@konkav-konveks.com

Broj dokumenta: SD-02, Oktobar 2026.

Izdanje/verzija: 02/01

Napomena: Ovaj dokument je punovažan bez pečata i potpisa.