

Uslovi korišćenja

Primena

1. Uvod

- 1.1. Ovim Opštim uslovima korišćenja utvrđuju se međusobni odnosi (u daljem tekstu „Pretplatnički odnos“) između:
FixExpert d.o.o., preduzeća za konsultantske delatnosti u oblasti informacione tehnologije, ul. Kakanjska 8, sp.1 / 7, 11090 Beograd, MB: 21632414, PIB: 112236075 koje je privredno društvo registrovano pred Agencijom za privredne registre od 17.11.2020. U skladu sa propisima Republike Srbije (u daljem tekstu „FixExpert“ i/ili „Preduzeće“)
i
Vas (u daljem tekstu „Korisnik“) tj. svakog lica koje na internet strani www.fixexpert.rs podnese zahtev za registraciju za neku od usluga ponuđenih na internet strani ili svakog lica koje putem telefona ili na bilo koji drugi način zatraži neku od ponudjenih usluga (iskazanih na sajtu) koje pruža FixExpert;
- 1.2. Popunjavanjem zahteva (i/ili pozivom na broj tel. prikazan na internet strani ili na neki drugi način) za registraciju za neki od paketa usluga ili pojedinačnih usluga ponuđenih na internet strani www.fixexpert.rs potvrđujete da ste pročitali, razumeli i prihvatili ovde prezentovane Opšte uslove kao i Politiku privatnosti postavljenu na internet strani www.fixexpert.rs;
- 1.3. Ovi Uslovi korišćenja (u daljem tekstu: „U.K.“) regulišu oblike i načine korišćenja interaktivne usluge koju pruža FixExpert, a koja se naziva zaštićenim imenom fixexpert;
- 1.4. Interaktivna usluga fixexpert pruža se preko internet stranice www.fixexpert.rs, koja je u isključivoj svojini FixExpert;
- 1.5. fixexpert usluga je složena i sastoji se od upravljanja sadržajem, sprovođenja finansijskih transakcija, organizacije i posredovanja pri prodaji usluga i od pružanja usluga putem interneta, pružanje usluga u domaćinstvima korisnika, kako preko svojih zaposlenih tako i preko podizvođača koji su u partnerskom odnosu sa FixExpert;
- 1.6. Po U.K. Korisnik je svaka osoba koja na bilo koji način, kako neposredno tako i posredno, koristi ili je koristila usluge ove internet stranice i/ili fixexpert usluge;
- 1.7. Korišćenjem internet stranice www.fixexpert.rs od strane Korisnika, smatra se da je Korisnik saglasan da sva komunikacija i interakcija koja se odvija putem www.fixexpert.rs internet stranice mora biti u skladu sa ovim UK.

2. Autorska prava FixExpert i vlasništvo brand-a fixexpert

- 2.1. Svi materijali koji se nalaze na www.fixexpert.rs internet stranici su vlasništvo FixExpert, pa su kao takvi zaštićeni zakonom, i/ili se koriste u skladu sa odobrenjem nosioca autorskih prava i nosioca prava na žig ili model koji je u vlasništvu FixExpert, kao i u skladu sa drugim potrebnim odobrenjima;
- 2.2. Zabranjena je bilo kakva distribucija, kopiranje, prenos, povezivanje, objavljivanje ili na bilo koji način menjanje www.fixexpert.rs internet stranice bez pismenog odobrenja FixExpert;
- 2.3. Svako kršenje zabrane iz člana 2.2 može imati za posledicu povredu prava na žig, model ili neko drugo autorsko pravo ili pravo industrijske svojine, pa stoga može da proizvede neželjene efekte kao što su pokretanja različitih sudskih postupaka, a može dovesti i do krivičnog gonjenja;

- 2.4. Korisnik ili bilo koje treće lice ne sme menjati, objavljivati, prenositi, učestvovati u prenosu ili prodaji ili na bilo koji drugi način iskorišćavati bilo koji sadržaj sa www.fixexpert.rs internet stranice, u celosti ili delimično. Takođe nije dozvoljeno kopiranje, redistribucija, ponovni prenos, izdavanje ili komercijalno iskorišćavanje preuzetog materijala;
- 2.5. Korisnik ili bilo koje treće lice ne sme pružati iste usluge tj. prodavati „Pretplatničke pakete“ koje su autorska kreacija FixExpert, naznačene na stranici www.fixexpert.rs. Svaka dalja prodaja identičnih usluga po istoj ili sličnoj ceni koristeći i/ili ne koristeći brand fixexpert, može biti prouzrokovano reakcijom FixExpert, tužbom ili krivičnim gonjenjem putem ovlašćenog suda.

3. Izmene U.K., Uslova prodaje i/ili Izjave o poverljivosti

- 3.1. FixExpert zadržava pravo da u svakom trenutku, i bez prethodnog obaveštenja, ukoliko to smatra potrebnim, ukine ili izmeni bilo koji od ovde navedenih U.K., Uslova prodaje i/ili Izjave o poverljivosti podataka;
- 3.2. Izmene iz člana 3.1. mogu između ostalog uključivati i uvođenje određenih naknada ili naplata, pa se Korisniku preporučuje da periodično ponovo detaljno pročita informacije sadržane u U.K., Uslovima prodaje i/ili Izjavi o poverljivosti podataka, kako bi bio informisan o eventualnim promenama;
- 3.3. Redovno informisanje Korisnika o promenama U.K., Uslova prodaje i/ili Izjave o poverljivosti podataka je isključiva odgovornost Korisnika;
- 3.4. U slučaju da dođe do promene U.K., Uslova prodaje i/ili Izjave o poverljivosti, a Korisnik nastavi da koristi www.fixexpert.rs internet stranicu, smatra se da je prihvatio U.K., Uslove prodaje i/ili Izjavu o poverljivosti u izmenjenom obliku;
- 3.5. Svaka eventualna izmena U.K., Uslova prodaje i/ili Izjave o poverljivosti važi i za treća lica, koja nisu Korisnici, odmah po objavi na internet stranici www.fixexpert.rs;
- 3.6. Svako korišćenje, www.fixexpert.rs internet stranice od strane Korisnika nakon poslednje promene U.K., Uslova prodaje i/ili Izjave o poverljivosti podrazumeva se kao prihvatanje tih promena.

4. Pravila korišćenja stranice www.fixexpert.rs i usluga koje pruža FixExpert

- 4.1. Korisnik može biti punoletno fizičko lice sa prebivalištem na teritoriji Republike Srbije ili pravno lice registrovano u Agenciji za privredne registre, Republike Srbije;
- 4.2. Korisnik može koristiti pretplatničke pakete prikazane na stranici www.fixexpert.rs i pojedinačne usluge takođe prikazane na stranici www.fixexpert.rs. Kontaktiranjem FixExpert radi pružanja pomenutih usluga smatra se da je korisnik saglasan sa U.K.;
- 4.3. Usluga funkcioniše po sistemu pretplate tj. korisnik koristi uplaćena sredstva na mesečnom nivou do maksimalnog iznosa njegove mesečne pretplate. FixExpert vrši evidenciju iskorišćenih sredstava i ako korisnik ne iskoristi iznos mesečne pretplate, ostatak sredstva se prenosi u svaki sledeći mesec i na taj način se korisnička pretplata akumulira;
- 4.4. Ako je ukupan godišnji iznos sredstava uplaćen avansno za celu godinu (naznačena je godišnja cena gde se ostvaruje popust za avansno plaćanje), isti ukupan iznos je na raspolaganju odmah. U praksi to znači, ako npr. pogledamo srednji paket usluga, da plaćate 770 eur dok na raspolaganju imate 840 eur;
- 4.5. Ako korisnik iskoristi sredstva iz svog paketa, postoji opcija naknadnog povećanje paketa;
- 4.6. Korisnik je u obavezi da iskoristi sredstva u periodu od 12 meseci od datuma potpisivanja ugovora;

- 4.7. Dok su za fizička lica U.K. svojevrsan oblik ugovora, pravna lica mogu dobiti dodatan vid pravne forme (Ugovora), koji može biti potreban da iskaže određene pojedinosti dogovorene prilikom sklapanja poslovne saradnje;
- 4.8. Pretplatnički paketi predstavljaju oblik poslovanja gde Korisnik uplaćuje novac unapred na bankovni račun FixExpert, ili se potencijlno uplata izvršava na neki drugi dogovoreni način, i shodno tome, Korisnik ima na raspolaganju novac za korišćenje usluga FixExpert, koje su jasno prikazane na stranici www.fixexpert.rs sa pripadajućim cenama. Takođe, korisnik stiče pravo i na korišćenje besplatnih usluga koje su prikazane na sajtu u sekciji „Pretplatnički Paketi“. Korisnik zadržava pravo da u svakom trenutku dobije informacije o trenutnom iznosu svoje pretplate tj. „Balansu (stanju) računa“;
- 4.9. Korisnik takođe može koristiti i tzv. Ad hoc usluge, u bilo kom trenutku, angažovanjem FixExpert na bilo koji način (objašnjeno na stranici www.fixexpert.rs) po cenama prikazanim na sajtu www.fixexpert.rs;
- 4.10. FixExpert se obavezuje da će usluge izvršiti da najbrži i najbolji mogući način u datom trenutku, po već dogovorenim cenama prikazanim na sajtu;
- 4.11. FixExpert zadržava pravo da u svakom trenutku promeni cene i prilagodi ih tržišnim tokovima, kao i oblik i spektar pružanja usluga. Korisnik je dužan da se informiše o pomenutim potencijalnim promenama putem sajta www.fixexpert.rs;
- 4.12. Cene prikazane na sajtu www.fixexpert.rs, ne uključuju materijal već date cene predstavljaju cene obavljanja tražene usluge. Materijal potreban za izvršenje popravke obezbeđuje ili Korisnik ili fixexpert ali pod uslovim da Korisnik namiri trošak cene materijala koji se određuje za vreme pružanja same usluge, ili pre izvršenja ako je to moguće;
- 4.13. Prijava kvara se vrši putem opcija iskazanih na web sajtu www.fixexpert.rs. To može biti putem telefona, putem elektronske forme ili na bilo koji drugi način koji stoji kao opcija za komunikaciju sa korisnikom, prikazano na web sajtu;
- 4.14. FixExpert zadržava diskreciono pravo da samostalno oceni da li je došlo do povrede obaveza predviđenih U.K. i Uslovima prodaje, od strane Korisnika;
- 4.15. FixExpert zahteva od Korisnika da uklone vredne predmete i predmete od emotivnog značaja iz svojih domaćinstava jer neće odgovarati za nestanak istih. FixExpert vrši selekciju svojih zaposlenih i partnera, proverava psihološki aspekt kao i etičke karakteristike, pritom zahteva potvrdu „o neosuđivanosti“ i na taj način garantuje da su svi saradnici FixExpert fokusirani isključivo na obavljanje svoje dužnosti u domaćinstvu korisnika ali se takođe i korisnik moli i od Korisnika se zahteva da obezbedi prethodno navedene predmete ako postoje u domaćinstvu da ne bi došlo do nesuglasica po tom pitanju.
- 4.16. FixExpert ne snosi nikakvu odgovornost za gubitak garancije uređaja ukoliko, zbog neznanja Korisnika, dođe do intervencije na uređaju (aparatu) dok je u garantnom roku proizvođača i/ili distributera;
- 4.17. FixExpert je u obavezi da izvrši dijagnozu i otklanjanje kvara na instalacijama u stanu korisnika, u skladu sa Paketom na koji je Korisnik pretplaćen. FixExpert nije u obavezi da otkloni kvar i/ili izvrši dijagnozu kvara na zajedničkim elektro, vodovodnim, kanalizacionim i/ili bilo kojim drugim instalacijama koje pripadaju zgradi i čije je održavanje u nadležnosti organa upravljanja stambene zajednice u stambenoj zgradi u kojoj se nalazi stan Korisnika u skladu sa Zakonom o stanovanju i održavanju zgrada (Sl. glasnik RS br. 104/2016 i 9/2020 i dr.);
- 4.18. U slučaju da, prilikom dijagnoze kvara u stanu Korisnika, FixExpert serviser utvrdi da uzrok kvara nije na instalacijama u stanu Korisnika već na zajedničkim instalacijama stambene zgrade u

kojoj se nalazi stan Korisnika, FixExpert može dati ponudu za otklanjanje kvara na zajedničkim instalacijama, ukoliko za to dobije pisani zahtev upravnika stambene zajednice u stambenoj zgradi u kojoj se nalazi stan Korisnika. FixExpert može pristupiti otklanjanju kvara na zajedničkim instalacijama stambene zgrade u kojoj se nalazi stan Korisnika samo ukoliko upravnik stambene zajednice, pisanim putem, prihvati ponudu za otklanjanje kvara. FixExpert ne može na osnovu zahteva Korisnika, osim ukoliko Korisnik nije ujedno i upravnik stambene zajednice zgrade, dati ponudu niti pristupiti otklanjanju kvara na zajedničkim instalacijama stambene zgrade u kojoj se nalazi stan Korisnika.

5. Sadržina i Uslovi prodaje fixexpert usluge

- 5.1. fixexpert usluga je usluga koju pruža FixExpert, i koja se pruža prema unapred objavljenim uslovima na www.fixexpert.rs internet stranici;
- 5.2. FixExpert, kao fixexpert uslugu, prodaje usluge Popravki (spektar popravki tj. Usluga prikazane su na sajtu www.fixexpert.rs), usluge potencijalnih Adaptacija u skladu dogovora sa Korisnikom i usluge Generalnog čišćenja i spremanja domaćinstva na bazi plaćanja cene usluge, a nudi i pruža i druge usluge/proizvode koji su u ponudi na www.fixexpert.rs internet stranici;
- 5.3. Sve usluge koje su u ponudi na www.fixexpert.rs internet stranici, FixExpert je dužan da pruži u skladu sa ovim U.K. i Uslovima prodaje, koji važe na dan kada Korisnik prihvati ponudu;
- 5.4. Cene fixexpert usluga prikazane su na www.fixexpert.rs internet stranici i u njih nije uključen PDV (cene su konačne i bez PDV-a);
- 5.5. Cene pretplatničkih paketa i pojedinačnih usluga na stranici www.fixexpert.rs su prikazane u eur-ima. Prilikom prodaje pomenutih usluga koje su prikazane u eur-ima, cena će biti konvertovana u jednak iznos u rsd, koristeći srednji kurs Narodne Banke Srbije, na dan prodaje datih usluga;
- 5.6. FixExpert zadržava pravo da promeni cenu jedne ili više fixexpert usluga u svakom trenutku bez prethodnog obaveštenja;
- 5.7. fixexpert usluge ponuđene su na www.fixexpert.rs internet stranici kao paketi usluga prilagođeni su različitim Korisnicima, i uslovi pojedinačnog paketa ne mogu se menjati, već se prihvatanjem usluge prihvata paket u celini;
- 5.8. FixExpert zadržava pravo da izmeni cene paketa fixexpert usluga koje nudi zavisno od potreba Korisnika u tom trenutku, tj. u trenutku sklapanja poslovnog dogovora, ili nakon toga, uz preateći Anex ugovora;
- 5.9. FixExpert zadržava pravo da prestane da pruža usluge korisniku ako Korisnik obaveze plaćanja ne ispunjava na vreme, u prethodno dogovorenom roku i/ili su na neki drugi način povređeni U.K.

6. Garancije, reklamacije i povraćaj novca

- 6.1. FixExpert ceni mišljenje Korisnika fixexpert usluga i daje garancije u trajanju od 3 meseca od datuma izvršenja usluga na obavljeni posao, koji uključuje popravke i adaptacije;
- 6.2. Korisnik ima mogućnost da u periodu od 3 meseca od datuma izvršenja usluga uputi opravdanu reklamaciju u pisanoj formi i pošalje je support@fixexpert.rs. Nakon prijema reklamacije, FixExpert će u zakonskom periodu odgovoriti na reklamaciju, izvršiti terensku proveru ako je to potrebno da bi se ustanovilo da li je reklamacija validna tj. da li je do naknadnog problema došlo zbog lošeg korišćenja Korisnika ili je naknadni problem prouzrokovan fixexpert uslugom; ako je do problema došlo zbog loše izvršene usluge, FixExpert će izvršiti povraćaj novca ili ponovo izvršiti uslugu u zavisnosti od dogovora sa Korisnikom;

6.3. Ako se ustanovi da je fixexpert usluga dobro određena tj. da je do ponovnog problema došlo zbog korišćenja na loš i/ili na pogrešan način od strane Korisnika, FixExpert neće biti u obavezi da izvrši povraćaj novca ili da ponovo izvrši popravku i/ili adaptaciju ili ako se dokaže da fixexpert usluga nije izvršena po zakonskim standardima i standardima FixExpert.

7. Izjava o poverljivosti

- 7.1. Korisnici odgovoraju za tačnost unetih i/ili dostavljenih podataka i FixExpert nije dužan da ih pojedinačno proverava, ali ukoliko u toku pružanja fixexpert usluga FixExpert otkrije, lično ili preko Partnera da su podaci netačni, ovlašćen je da raskine korišćenje fixexpert usluga;
- 7.2. Baza podataka sadrži lične podatke Korisnika i opšte informacije i FixExpert je ovlašćen da ih koristi radi praćenja fixexpert projekata, radi poboljšanja usluge, u statističke svrhe i radi drugih sličnih ciljeva koji se ostvaruju isključivo unutar FixExpert;
- 7.3. Kao pružalac usluga www.fixexpert.rs internet stranice, FixExpert ulaže maksimalne napore zarad zaštite privatnost Korisnika kad je na internetu kao korisnik, i da zaštiti njegove lične podatke i informacije opšteg karaktera.

8. Lične informacije

- 8.1. Lične informacije su informacije koje tačno određuju pojedinog korisnika. Radi pružanja usluge preko www.fixexpert.rs internet stranice od Korisnika se zahteva da u odgovarajuću internet formu unese svoje lične informacije potrebne za korišćenje određene opcije;
- 8.2. Lične informacije kao što su ime i prezime, adresa stanovanja, email adresa, telefonski broj, datum rođenja i sl. neophodne su prilikom korišćenja opcije naručivanja/rezervisanja/prihvatanja ponude proizvoda/usluge;
- 8.3. Ukoliko se i plaćanje prihvaćenog proizvoda/usluge vrši preko www.fixexpert.rs internet stranice od Korisnika se zahteva da FixExpertu da informacije o broju platne kartice preko koje se plaćanje vrši, datum njenog važenja, kod za njenu autorizaciju i, zavisno od kartice druge informacije potrebne za njeno korišćenje;
- 8.4. FixExpert koristi lične informacije Korisnika isključivo i samo kako bi ponudio što bolje proizvode/usluge, unapredio rad www.fixexpert.rs internet stranice, osigurao proveru administrativnih zadataka, osigurao uspostavljanje kontakta sa Korisnikom, poboljšao svoje oglašivačke i promotivne rezultate i poboljšao svoju ponudu proizvoda/usluga na tržištu, kao i u svrhu saradnje sa institucijama odgovornih za sprovođenje zakona;
- 8.5. FixExpert zadržava pravo da lične podatke Korisnika prikaže samo finansijskoj instituciji (banci). FixExpert se ograduje od eventualnog korišćenja prosleđenih ličnih podataka jer FixExpert ni u jednom trenutku neće dalje distribuirati lične i finansijske informacije korisnika, sem eventualno gore navedeno (banci).

9. Komunikacija

- 9.1. Korisnik je saglasan da su sve interaktivne opcije, a posebno komunikacija putem privatnih poruka, četa, bloga, foruma ili na drugi sličan način slanja poruka ili međusobnog komuniciranja, javnog karaktera i nemaju status poverljivih informacija, pa stoga FixExpert može nadzirati navedeni sadržaj komunikacije korisnika bez njihovog znanja i posebnog odobrenja.

10. Rešavanje sporova

- 10.1. Sve sporove koji mogu da nastanu u vezi sa ili iz ovih U.K., Uslova prodaje i Izjave o privatnosti ili u vezi sa ili zbog korišćenja www.fixexpert.rs internet stranice, između FixExpert i Korisnika, FixExpert i Korisnik pokušaće da reše mirnim putem;
- 10.2. Ukoliko FixExpert i Korisnik ne uspeju da reše spor mirnim putem, za vođenje spora biće nadležan Treći osnovni sud u Beogradu, ukoliko je Korisnik fizičko lice, odnosno Privredni sud u Beogradu, ukoliko je Korisnik pravno lice.