

Uslovi korišćenja e-prodavnice

Poslednje ažuriranje: 08.06.2026.

Opšti uslovi i odredbe Tavex e-prodavnice su određeni uslovima kupovine i prodaje proizvoda koje Tavex realizuje u skladu sa Zakonom o zaštiti kupaca i Međunarodnim kodeksom elektronske trgovine.

„Korpa“ je mesto na sajtu gde kupci biraju / čuvaju predmete iz Tavex e-prodavnice pre nego što plasiraju porudžbinu.

„Porudžbina“ je pojedinačni zahtev za kupovinu izabranih predmeta raspoloživih u korpi. Porudžbina je ponuda Klijenta za kupovinu proizvoda koja nije obavezujuća za Tavex. Tavex ima pravo da prihvati ili odbije da ispuni porudžbinu Klijenta. Da bi se zaključio ugovor između Tavex-a i Klijenta, neophodno je da porudžbina bude prihvaćena od strane Kompanije.

„Vrednost predmeta“ je ukupna vrednost predmeta u korpi za vreme finalizacije porudžbine.

Postoje i ostali logistički troškovi i troškovi isporuke, osim vrednosti predmeta u korpi, koji se odnose na isporuku izabranih predmeta klijenta i njihovo osiguranje

„Vrednost porudžbine“ je ukupna vrednost porudžbine koju klijent mora da plati. Uključuje vrednost predmeta i sve povezane troškove.

„Potvrda“ je proces kojim Kompanija potvrđuje Klijentu da je porudžbina primljena. Nakon prijema potvrde porudžbine, klijent je ne može otkazati. Potvrda primljene Porudžbine nije ekvivalentna njenom prihvatanju od strane Kompanije.

„Prihvatanje“ u pogledu porudžbine koju je podneo Klijent smatraće se da postoji i, shodno tome, smatraće se da su Tavex i Klijent sklopili ugovor o prodaji u pogledu predmeta koji podležu Porudžbini od vremena njihove isporuke i isporuke Klijentu, ukoliko su ostali zahtevi navedeni u ovim Uslovima ispunjeni.

2. OPŠTE INFORMACIJE O TAVEX-U

(1) Osnovna delatnost Tavex-a obuhvata rad sa plemenitim metalima, plaćanje i univerzalne poštanske usluge.

3. KARAKTERISTIKE USLUGE

- (1) Putem usluge, Klijenti imaju mogućnost da kupe artikle iz e-prodavnice. Uslugu pruža Tavex uz naknadu, strogo u skladu sa ovim Odredbama i uslovima.
- (2) Klijent o svom trošku treba da obezbedi sve neophodne resurse (računarsku opremu,

Internet vezu, softver itd.), koji su neophodni da bi Klijent pristupio e-prodavnici, prikazao i izabrao predmete i poslao porudžbinu.

- (3) Detaljne informacije o karakteristikama predmeta (težina, apoen, prečnik, uzorak, optičaj, cena itd.) su objavljene na Sajtu. Klijent treba da ima na umu da je jedinica težine za plemenite metale „fina unca“. Kada koristimo jedinicu „unca“ na Sajtu, mislimo na „finu uncu“. Jedna „fina unca“ („unca“) ima ekvivalent od 31,1035 grama. Takođe treba imati na umu da su fotografije Proizvoda na Sajtu samo ilustrativne i da Proizvodi ne moraju da izgledaju na apsolutno identičan način kao slikama.
- (4) Klijent treba da ima na umu da cene predmeta zavise od fluktuacija finansijskih tržišta, na koje Tavex ne može da utiče, što je razlog za njihovo ažuriranje na Sajtu kao što je opisano u dole navedenom čl. 5 (7).
- (5) Prilikom kupovine predmeta, Klijent treba da ima na umu da informacije objavljene na Sajtu ne pružaju finansijske i/ili investicione, kao ni poreske i/ili pravne savete i konsultacije. Sve činjenice predstavljene na Sajtu se zasnivaju na istraživanju koje je sprovedla Kompanija, koje Tavex deli sa Klijentima, ali koje se ne angažuju i koje nisu namenjene da ubede Klijente da donose investicione i druge lične odluke, uključujući kupovinu Predmeta. Klijent treba sam da odluči u kom trenutku da kupi Proizvode i Tavex nije odgovoran za transakcije koje je klijent zaključio, a nisu povoljne za njega.

4. PRUŽANJE USLUGE I TEHNIČKIH MERA ZA ZAKLJUČENJE UGOVORA

(1) Da bi naručio, Klijent mora u odgovarajući elektronski obrazac uneti sve potrebne podatke (lične podatke, adresu isporuke, banku iz koje preferira da izvrši uplatu za uplate putem bankovnog transfera itd.). U slučaju kupovine proizvoda preko Sajta i donošenja odluke o plaćanju bankovnim transferom, Klijent treba da obezbedi Tavex-u skeniranu kopiju zvaničnog ličnog dokumenta koji sadrži bezbednosne funkcije ili biometrijske podatke, koji nije istekao i koji sadrži fotografiju Klijenta.

Klijenti koji su registrovani na Sajtu mogu da poruče preko svog računa bez potrebe da unose svoje lične podatke za svaki određeni predmet.

Za potrebe određene porudžbine, pre finalizacije, Klijent ima mogućnost da promeni informacije koje je uneo tokom registracije na Sajtu.

Ako su za finalizaciju porudžbine potrebni podaci koje klijent nije dostavio prilikom registracije na Sajtu, klijent će morati da ih unese.

(2) Pre nego što finalizuje svoju porudžbinu, Klijent je slobodan da ispravi informacije koje je uneo u relevantna polja svoje aplikacije, koristeći tehnička sredstva dostupna u interfejsu Sajta za identifikovanje i ispravljanje grešaka.

(3) Pre finalizacije Porudžbine, Klijent treba pažljivo da proveri da li je dao tačne i potpune podatke, a pojedinci treba da se izjasne da imaju najmanje 18 (osamnaest godina). Tavex, po sopstvenom nahođenju, takođe može da koristi sredstva za poređenje podataka i proveru njihove tačnosti. Tavex i/ili njegovi partneri nisu odgovorni u slučaju da ne mogu da kontaktiraju Klijenta i/ ili da mu dostave predmete zbog netačnih ili nepotpunih informacija koje je uneo Klijent. Tavex ima pravo da zahteva od Klijenta da se identifikuje i potvrdi tačnost svake od okolnosti navedenih u finalizaciji Porudžbine. Tavex u svakom trenutku ima pravo da ne pregleda/ne proceni Porudžbinu ako utvrdi da je klijent dao netačne, nepotpune ili pogrešne informacije.

(4) Pre finalizacije porudžbine, klijent treba da odabere način plaćanja za izabrane predmete, kao i način njihove isporuke.

(5) Pre nego što klikne na dugme, Klijent treba da potvrdi da je upoznat sa Uslovima, da se slaže sa njihovim sadržajem i bezuslovno se pridržava istih klikom na polje za potvrdu, pored aktivnog linka gde su uslovi dostupni; pre nego što je moguće označiti polje za potvrdu, potrebno je kliknuti na

pomenuti link. Stranica na koju će Klijent biti preusmeren nakon klika na link, omogućiće mu da preuzme i sačuva Uslove korišćenja na svom uređaju i, shodno tome, da im pristupi i reprodukuje ih u formatu u kojem

ih je prihvatio. Izvršavanjem koraka navedenih u ovoj tački, Klijent daje ponudu Tavex-u za kupovinu odabranih proizvoda, kao što je predviđeno u čl. 6 (1) u drugoj rečenici, što će dovesti do zaključenja ugovora samo ako Kompanija prihvati ponudu.

(6) Za napravljenu porudžbinu, Tavex šalje potvrdu putem Sajta, telefona ili e-mail adresu koju je klijent naveo u porudžbini. Potvrda sadrži informacije o karakteristikama poručenih predmeta, Vrednosti predmeta, Naknadama za transakcije, Vrednosti porudžbine, načinu plaćanja i načinu isporuke koji je izabrao Klijent i druge informacije o Porudžbini, ako je primenljivo. Ugovor se smatra zaključenim u skladu sa odredbama čl. 6 (2) u nastavku.

5. CENE I NAČIN PLAĆANJA

- (1) E-prodavnica pruža sledeće opcije plaćanja za odabrane predmete :
- (2) Gotovinom: gotovinom, isključivo u dinarima (RSD)
- (3) Bankovnim transferom: Tavex je otvorio bankovni račun u većini komercijalnih banaka u Srbiji.
- (4) Plaćanje predmeta od vrednosti jednake ili veće od 1.160.000 dinara (10.000 EUR) se može realizovati samo putem bankovnog transfera, načina navedenog u stavu (1), čl. (ii), zbog postojećih zakonskih ograničenja plaćanja gotovinom.
- (5) Prijem uplate od strane Tavex-a ne znači prihvatanje porudžbine i samo po sebi ne dovodi do obaveze Kompanije da je ispuni, sve dok drugi uslovi nisu ispunjeni; naime, Klijent je dostavio dokumente kada to zahteva važeći zakon i, shodno tome, naručeni Predmeti su isporučeni klijentu. U slučaju da Porudžbina nije ispunjena zbog neispunjavanja bilo kog od gore navedenih uslova, iznos koji klijent plaća podleže povraćaju sredstava.
- (6) Prilikom izbora uplate putem bankovnog transfera, uplata mora biti izvršena sa računa u banci na ime osobe čiji su podaci navedeni u Porudžbini. U suprotnom, Tavex ima pravo da odbije da ispuni Porudžbinu i da ne isporučuje Predmete.
- (7) Kada Klijent ili lice koje postupa u njegovo ime plaća predmete gotovinom prilikom isporuke, potrebno je da se identifikuje pred predstavnikom kurirske službe sa zvaničnim identifikacionim dokumentom koji sadrži bezbednosne funkcije ili biometrijske podatke, a koji nije istekao i sadrži fotografiju Klijenta. U suprotnom, Tavex ima pravo da odbije da ispuni Porudžbinu i da ne isporučuje Predmete.
- (8) Cene predmeta prikazane na Sajtu se ažuriraju svakih 20 (dvadeset) minuta u skladu sa kretanjem cena na međunarodnim finansijskim tržištima. Cene predmeta u korpi se ažuriraju svakih 20 (dvadeset) minuta. Prihvatanjem ovih Uslova korišćenja, klijent potvrđuje i prihvata da se cena traženog proizvoda koji se nalazi u korpi može promeniti ako porudžbina ne bude finalizovana i uneta u roku od 20 (dvadeset) minuta. Cena odabranih predmeta od strane Klijenta je naznačena na vidljivom mestu u porudžbini pre nego što se ista finalizuje.
- (9) Naknade za transakcije se razlikuju u zavisnosti od specifičnosti pojedinačne Porudžbine i/ili odabranog načina isporuke i plaćanja.
- (10) Cena dostave se određuje u zavisnosti od vrednosti pošiljke
 - (1) Lično preuzimanje: besplatno
 - (2) Fiksni trošak za isporuku na adresu: 630 RSD
 - (3) Fiksni trošak za isporuku na paketomat / adresu kurirske službe(paket šop): 590 RSD

Izuzev ličnog preuzimanja, uz bilo koju dostavu da izabarete postoji i naplata "Osiguranje isporuke" koje iznosi 1,3% od ukupne cene Vaših odabranih proizvoda.

Ukoliko pošiljka sadrži proizvode od srebra, PDV se obračunava na cenu srebrnog proizvoda sa poštarinom i osiguranjem.

- (4) Sve naknade za transakcije su naznačene u porudžbini na mestu vidljivom Klijentu pre nego što se ista finalizuje.

6. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA IZMEĐU TAVEX-a I KLIJENTA

- (1) Informacije o predmetima sadržane na Sajtu se smatraju ponudom za kupovinu od strane Klijenata. Klijent daje ponudu za kupovinu predmeta slanjem Porudžbine u skladu sa ovim Uslovima korišćenja, kao što je opisano u gore navedenim čl. 4 (5). Ponude koje se daju nisu obavezujuće za Tavex i kompanija ima pravo da prihvati ili odbije ponudu koja je data, po sopstvenom nahođenju.
- (2) Slanje potvrde za primljenu porudžbinu od strane Tavex-a, odnosno prijem takve potvrde od strane Klijenta ne znači nužno prihvatanje porudžbine i ne dovodi do ugovora između Tavex-a i Klijenta. Smatraće se da je ugovor zaključen ako su ispunjeni sledeći uslovi:
 - plaćanje odgovarajućeg iznosa od strane Klijenta,
 - podnošenje izjave o poreklu od strane Klijenta i/ili drugih dokumenata, gde je primenljivo
 - isporuku predmeta za Klijenta.
- (3) Vlasništvo nad predmetima i rizici njihovog slučajnog gubitka i oštećenja prelaze od Tavex-a klijentu u trenutku njihove isporuke Klijentu.
- (4) Ugovor između Tavex-a i Klijenta u vezi sa prodajom predmeta na daljinu sastoji se od:
 - Uslova korišćenja
 - Porudžbine koju je napravio Klijent;
 - potvrde koju je poslao Tavex za prijem porudžbine klijenta. Klijent ima mogućnost da čuva i/ili reprodukuje navedene dokumente na papiru ili elektronskim putem.
- (5) Ugovor (i njegova konstitutivna dokumenta) se zaključuju na srpskom jeziku.
- (6) Ponuda koju je Klijent dao za kupovinu predmeta se ne smatra prihvaćenom od strane kompanije Tavex ako predmeti Porudžbine nisu isporučeni Klijentu u okviru uslova pod čl. 7, tačke (6) - (8).

7. ISPORUKA PROIZVODA PORUČENIH PUTEM E-PRODAVNICE

1. Klijent ima pravo da odabere način prijema/ispоруke predmeta koje je naručio, tačnije:

-Isporuku na adresu koju je on naznačio u okviru Srbije preko partnerskih kurira sa kojima Tavex saraduje. Da bi pružio kurirske usluge, DExpress DOO je partner kompanije Tavex, a Tavex ima pravo, po sopstvenom nahođenju, da promeni provajdera kurirskih usluga koje koristi. Ovaj način isporuke se nudi ako vrednost predmeta iznosi do 760.000 dinara.

-Isporuka u paket šop/poslovnicu, paketomat Dexpress-a. Ovaj način dostave se nudi ako vrednost predmeta iznosi do 250.000 dinara. Informacije o mreži filijala DExpress DOO možete pronaći ovde: <https://www.dexpress.rs/rs/lokacije>;

-Isporuka na adresu koju je klijent naveo na području Srbije putem usluge transporta predmeta velike vrednosti. Ovaj način dostave se nudi ako vrednost predmeta iznosi preko 760.000 dinara (6.500 EUR). Partner kompanije Tavex za isporuke predmeta velike vrednosti je „G4S SECURE SOLUTIONS DOO“. Tavex ima pravo, po sopstvenom nahođenju, da promeni dobavljača za isporuku predmeta velike vrednosti koji koristi;

2. U kancelariji kompanije Tavex: bez ograničenja u vrednosti predmeta. Informacije o kancelariji kompanije Tavex su dostupne u odeljku „Kontakti“.
3. Svaka isporuka poslata Klijentu i koja sadrži predmete putuje sa deklariranom vrednošću (Vrednost predmeta) koja predstavlja i osiguranje.
4. Isporuku može da primi samo lice čiji su podaci navedeni prilikom slanja Porudžbine. Partner kompanije Tavex koji će vam isporučiti predmete, iste vam predaje tek nakon potvrde Vašeg identiteta putem identifikacionog dokumenta navedenog u Porudžbini.
5. Kada je Klijent pravno lice, isporuku može da primi pravni zastupnik pravnog lica ili njegov punomoćnik, pod uslovom izričitog overenog punomoćja. Klijent mora da obezbedi overeno punomoćje Tavex-u pre nego što porudžbina bude poslata. Proizvodi će biti predati osobi navedenoj u porudžbini nakon prikaza njegove/njene lične karte (ili drugog identifikacionog dokumenta) navedenog u Porudžbini.
6. Rok za isporuku, kada se to vrši preko kompanije „DExpress“ DOO, je 6 (šest) radnih dana od momenta finalizacije Porudžbine, ukoliko se poštuju sledeći uslovi:
 - kada je odabrano plaćanje u gotovini putem usluge „plaćanje pouzećem“ - dobili ste potvrdu da smo vašu Porudžbinu primili do 16:00 (šestnaest) časova;
 - kada će uplata biti izvršena bankovnim transferom - dobili smo potvrdu da smo primili Vašu Porudžbinu, kao i uplatu, do 16:00 (šestnaest) časova;
7. Rok za prihvatanje ponuda od strane Tavex-a za kupovinu Predmeta, odnosno za njihovu isporuku, kada prema zahtevima predviđenim u ovim Uslovima korišćenja vrši naš partner dobavljač predmeta velike vrednosti (za porudžbine preko 760.000 RSD (6.500 EUR), je između 3 (tri) i 5 (pet) radnih dana od trenutka finalizacije Porudžbine. Ukoliko je potrebno, naš zaposleni će Vas kontaktirati kako bi naveo podatke isporuke - adresu, datum i vreme.
8. U slučaju da Klijent nije dostavio deklaraciju o poreklu sredstava ili drugih potrebnih dokumenata, uslovi gore navedeni za prihvatanje Tavex ponuda za kupovinu predmeta, odnosno za njihovu isporuku, biće povećani za isti broj dana, za koliko Klijent odlaže dostavljanje pomenute dokumentacije, ali za period ne duži od navedenog u čl. 8 (1), stavka (xi) u nastavku.
9. Kada Klijent naznači da želi da primi predmete u kancelariji kompanije Tavex, to može da učini nakon ispunjenja zahteva iz gore navedenog čl. 6 (2), odnosno nakon što Tavex obavesti Klijenta da su poručeni predmeti dostupni za preuzimanje. Klijent je dužan da u roku od 14 (četnaest) dana od dana prijema obaveštenja preuzme predmete u kancelariji Tavex-a ili da u istom roku zatraži njihovu isporuku putem kurirske službe, ukoliko su ispunjeni uslovi za takvu isporuku u skladu sa ovim Uslovima korišćenja.

Ukoliko Klijent u navedenom roku ne preuzme predmete i ne zatraži njihovu isporuku, Tavex ima pravo da otkáže Porudžbinu, raskine ugovor ukoliko je isti zaključen, i izvrši povraćaj uplaćenih sredstava Klijentu. Ukoliko je Porudžbina plaćena gotovinom, povraćaj sredstava može biti izvršen u gotovini u kancelariji Tavex-a ili uplatom na bankovni račun Klijenta, u skladu sa dogovorom sa Klijentom. Ukoliko je Porudžbina plaćena bankovnim transferom, povraćaj sredstava se vrši na račun sa kog je uplata primljena. Nakon izvršenog povraćaja sredstava, Tavex nema obavezu da čuva, rezerviše ili isporuči predmetne proizvode Klijentu.
10. Tavex ima pravo da promeni rok za prihvatanje ponude u slučaju da su poručeni predmeti rasprodati za vreme Porudžbine. U ovom slučaju, naš zaposleni će Vas kontaktirati u roku od 24 (dvadeset četiri) sata nakon što naručite i daće Vam konkretne informacije o tome kada porudžbina može da se realizuje. Ako Vas termin ne zadovoljava, a Porudžbina je već plaćena, dobićete nazad

iznos koji ste platili i svi troškovi (bankarske provizije) vezani za transakciju biće na račun kompanije Tavex.

11. Zbog specifičnosti predmeta u E-prodavnici i njihove standardizovane prirode, Tavex ne nudi opciju pregleda pošiljke pre nego što se plati.

12. Pošiljke sa oštećenom ambalažom, kao i isporuke koje nisu u skladu sa Porudžbinom klijenta, mogu biti vraćene Tavex-u. U tim slučajevima, dodatne troškove transakcije snosiće Tavex. U slučaju oštećene ambalaže pošiljke, Klijent mora odmah da obavesti kurira/pružaoca usluga naplate.
13. Prema čl. 36, stav 1, čl. 2 Zakona o zaštiti potrošača, nakon što klijenti finalizuju svoju porudžbinu, nemaju pravo da je otkazu i nemaju pravo da vrate kupljene predmete. Međutim Tavex, po sopstvenom nahođenju, kupuje sve proizvode koje nudi svojim Klijentima po cenama koje određuju oni koji ispunjavaju tržišne uslove za vreme transakcije.

Važna napomena: U skladu sa članom 36b Zakona o PDV-u i na osnovu Pravilnika o PDV-u, dužni smo da u fakturi navedemo sledeće podatke: ime preduzeća, odnosno ime i prezime, adresu i matični broj, odnosno JMBG, odnosno identifikacioni broj stranog lica (poreski identifikacioni broj, odnosno matični broj naveden u identifikacionom dokumentu) lica kome se prodaje investiciono zlato.

Bez navedenih podataka nećemo moći da vam isporučimo plaćene predmete, već ćemo novac refundirati na račun sa kog je uplata primljena. Pre uplate, molimo Vas da donesete odluku o tome da li želite da pokažete svoj identifikacioni dokument, ličnu kartu i/ili pasoš našim zaposlenicima i kurirskim partnerima.

Ako NE preuzimate lično Porudžbinu, neophodno je da tokom procesa naručivanja unesete ime osobe koja će preuzeti porudžbinu u vaše ime. Ukoliko to niste učinili tokom procesa naručivanja, nakon slanja Porudžbine nam možete poslati detalje o toj osobi putem e-maila. Osoba koja preuzima proizvode treba da prikaže identifikacioni dokument (ličnu kartu ili pasoš) kako bi je mogli identifikovati, odnosno da bi vas zaštitili od isporuke proizvoda pogrešnoj osobi.

8. ISPITIVANJE, EVALUACIJA I IZVRŠENJE PORUDŽBINA

(1) Tavex neće razmatrati, odnosno neće ocenjivati i/ili izvršavati finalizovanu porudžbinu od strane Klijenta ako:

-Klijent je izabrao da plati putem banke a Tavex nije primio uplatu u roku od 2 (dva) sata nakon finalizacije Porudžbine

-Uplata nije izvršena sa bankovnog računa na ime osobe čiji su podaci naznačeni u porudžbini. Ukoliko Klijent želi da Tavex pregleda i proceni njegovu porudžbinu, on mora u istom roku da dostavi nalog za plaćanje koji pokazuje da su sredstva preneti sa njegovog sopstvenog na bankovni račun Tavex-a na dan kada je Porudžbina napravljena.

-Kada se Porudžbina preda van radnog vremena banaka u Srbiji (08:30 do 17:30) - naime između 17:30 i 08:30 časova, dva sata počinju da teku početkom radnog vremena - 09:00 časova.

-Prilikom izbora plaćanja pouzecem, kada je klijent odabrao da se isporuka vrši na adresu koju je on naveo i predstavnik kurirske usluge ne smatra da klijent ili njegov punomoćnik ispunjavaju uslove iz čl. 7 (5) na adresi naznačenoj u Porudžbini. U ovom slučaju, pošiljka će biti poslata najbližem paket šop-u/paketomatu (adresi klijenta) kurira kako bi je klijent preuzeo; ako se ne preuzme u roku od 24 (dvadeset četiri) sata od prijema na lokacijama Dexpress-a, biće poslata nazad u Tavex;

-Prilikom odabira plaćanja pouzecem, kada je klijent odabrao isporuku koja će se izvršiti na paket šop-u/paketomat kurirske službe, a klijent ne preuzme pošiljku u roku od 24 (dvadeset četiri) sata od prijema na lokacijama kurirske službe;

-Klijent je odabrao da primi poručene predmete u uredu kompanije Tavex i neće zahtevati isporuku u roku od 2 (dva) sata nakon prijema potvrde porudžbine primljene od Tavex-a. U slučaju da je Porudžbina napravljena van radnog vremena Tavex-a (09:00 – 18:00) - tačnije između 18:00 i 09:00 časova, dva sata počinju da teku pri početku radnog vremena - 09:00;

-Klijent je postavio Porudžbinu van radnog vremena Tavex-a, tačnije između 18:00 i 09:00 časova, nakon čega se berzanska cena naručenih predmeta promenila za ili preko 3% početkom sledećeg radnog dana;

-Regularno funkcionisanje Tavex e-prodavnice je poremećeno zbog tehničkih problema;

-Klijent/njegov punomoćnik odbija da se identifikuje po prijemu isporuke.