

Opšti uslovi avansnog plaćanja, rezervacije i preuzimanja predmeta u kancelariji Tavex-a

Poslednje ažuriranje: 08.06.2026

Ovi Opšti uslovi uređuju prava i obaveze između privrednog društva Tavex Zlato&Srebro d.o.o., sa sedištem u Beogradu, Milentija Popovića 9, Sava Centar business deo, matični broj 21715301, kontakt telefon +381 62 888 6666, e-mail: tavex@tavex.rs, u daljem tekstu: „Tavex“, „Kompanija“ ili „Mi“, i Klijenta, u vezi sa avansnim plaćanjem, rezervacijom i preuzimanjem predmeta u kancelariji kompanije Tavex.

Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opšte uslove pre izvršenja avansnog plaćanja, rezervacije ili preuzimanja predmeta u kancelariji kompanije Tavex.

1. DEFINICIJE

Osim ako nije drugačije izričito navedeno, pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

„Tavex“ označava privredno društvo Tavex Zlato&Srebro d.o.o.

„Klijent“ označava fizičko ili pravno lice koje vrši avansno plaćanje, rezervaciju ili kupovinu Predmeta u kancelariji kompanije Tavex.

„Predmeti“ označavaju proizvode iz ponude kompanije Tavex, uključujući predmete od investicionog zlata, srebra i druge proizvode koje Tavex nudi svojim Klijentima.

„Avansno plaćanje“ označava uplatu celog ili dela iznosa za Predmete pre njihovog konačnog preuzimanja od strane Klijenta.

„Rezervacija“ označava čuvanje, naručivanje ili obezbeđivanje Predmeta za Klijenta na osnovu dogovora sa Klijentom, avansnog plaćanja ili drugog dokumenta koji potvrđuje nameru Klijenta da kupi Predmete.

„Obaveštenje“ označava obaveštenje koje Tavex upućuje Klijentu putem telefona, SMS poruke, e-maila ili drugog komunikacionog kanala koji je Klijent naveo, kojim Tavex obaveštava Klijenta da su Predmeti dostupni za preuzimanje ili isporuku.

„Poseban ugovor“ označava ugovor o avansnom plaćanju, rezervaciji, kupovini ili drugi pisani dogovor zaključen između Tavex-a i Klijenta u vezi sa konkretnim Predmetima.

2. PREDMET OPŠTIH USLOVA

Ovi Opšti uslovi se primenjuju na slučajeve kada Klijent u kancelariji kompanije Tavex izvrši avansno plaćanje, rezervaciju ili uplatu za Predmete koji nisu odmah dostupni za preuzimanje, već će biti dostupni naknadno.

Ovi Opšti uslovi se takođe primenjuju na slučajeve kada Klijent u kancelariji kompanije Tavex izvrši plaćanje ili rezervaciju Predmeta, a Predmeti se naknadno isporučuju, obezbeđuju ili pripremaju za preuzimanje.

Ovi Opšti uslovi se ne primenjuju na porudžbine izvršene putem e-prodavnice, osim ako je izričito drugačije navedeno. Na porudžbine izvršene putem e-prodavnice primenjuju se Uslovi korišćenja e-prodavnice.

3. AVANSNO PLAĆANJE I REZERVACIJA

Klijent može izvršiti avansno plaćanje Predmeta u kancelariji kompanije Tavex, u gotovini, bankovnim transferom ili drugim dostupnim načinom plaćanja, u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

Avansno plaćanje ne podrazumeva obavezu Tavex-a da preda Predmete Klijentu pre nego što Predmeti postanu dostupni i pre nego što budu ispunjeni svi zakonski, interni i ugovorni uslovi za realizaciju transakcije.

Tavex ima pravo da zahteva od Klijenta dodatne podatke, izjave, dokumentaciju ili identifikaciju, ukoliko je to potrebno u skladu sa važećim propisima, internim procedurama Tavex-a ili prirodom konkretne transakcije.

Ukoliko Klijent ne dostavi potrebne podatke ili dokumentaciju, ili odbije da se identifikuje, Tavex ima pravo da odloži realizaciju transakcije, odbije predaju Predmeta ili otkáže rezervaciju odnosno porudžbinu, uz povraćaj uplaćenih sredstava Klijentu, ako su sredstva već uplaćena.

4. CENA PREDMETA

Cena Predmeta se smatra dogovorenom i fiksiranom u trenutku kada Tavex izradi profakturu za Klijenta i kada Klijent potvrdi cenu putem telefona, lično u kancelariji Tavex-a, putem e-maila ili drugim komunikacionim kanalom.

Radi zadržavanja dogovorene cene iz profakture, Klijent je dužan da izvrši uplatu u roku od 1 (jednog) sata od trenutka izdavanja profakture, osim ako je između Tavex-a i Klijenta drugačije dogovoreno u pisanom obliku.

Ukoliko Klijent ne izvrši uplatu u navedenom roku, Tavex ima pravo da ažurira cenu Predmeta u skladu sa kretanjem cena na međunarodnim tržištima plemenitih metala i važećim cenama Tavex-a u trenutku naknadne realizacije plaćanja.

Klijent je saglasan da cene plemenitih metala zavise od kretanja cena na međunarodnim finansijskim tržištima, na koje Tavex ne može da utiče.

5. OBAVEŠTAVANJE KLIJENTA O DOSTUPNOSTI PREDMETA

Kada Predmeti postanu dostupni za preuzimanje ili isporuku, Tavex će obavestiti Klijenta putem e-maila ili telefona koji je Klijent naveo prilikom avansnog plaćanja, rezervacije ili zaključenja Posebnog ugovora.

Dan slanja Obaveštenja smatra se početkom roka za preuzimanje ili zahtev za isporuku Predmeta.

Klijent je odgovoran da Tavex-u dostavi tačne i potpune kontakt podatke. Tavex ne snosi odgovornost ako Klijent ne primi Obaveštenje zbog netačnih, nepotpunih ili neažurnih kontakt podataka koje je dostavio Klijent.

6. ROK ZA PREUZIMANJE ILI ZAHTEV ZA ISPORUKU

Klijent je dužan da u roku od 14 (četnaest) dana od dana prijema, odnosno slanja Obaveštenja, preuzme Predmete u kancelariji kompanije Tavex ili da u istom roku zatraži njihovu isporuku putem kurirske službe, ukoliko su ispunjeni uslovi za takvu isporuku.

Ukoliko Klijent ne može da preuzme Predmete u navedenom roku, dužan je da blagovremeno kontaktira Tavex radi eventualnog dogovora o produženju roka.

Tavex nije dužan da odobri produženje roka za preuzimanje ili isporuku Predmeta.

7. NEPREUZIMANJE PREDMETA U ROKU

Ukoliko Klijent u roku iz člana 6 ovih Opštih uslova ne preuzme Predmete i ne zatraži njihovu isporuku, Tavex ima pravo da otkáže rezervaciju odnosno porudžbinu i izvrši povraćaj uplaćenih sredstava Klijentu.

Ukoliko je uplata izvršena 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 uplata izvršena bankovnim transferom, povraćaj sredstava se vrši na račun sa kog je uplata primljena, osim ako važeći propisi ne zahtevaju drugačije.

Nakon izvršenog povraćaja sredstava, Tavex nema obavezu da čuva, rezerviše ili isporuči predmetne Predmete Klijentu.

Ukoliko je u vezi sa konkretnom rezervacijom, avansnim plaćanjem ili porudžbinom zaključen Poseban ugovor, Tavex ima pravo da postupi u skladu sa odredbama tog Posebnog ugovora i ovih Opštih uslova.

8. IDENTIFIKACIJA KLIJENTA I PREUZIMANJE PREDMETA

Prilikom preuzimanja Predmeta, Klijent je dužan da se identifikuje važećim ličnim dokumentom.

Tavex ima pravo da odbije predaju Predmeta ukoliko Klijent odbije identifikaciju ili ukoliko podaci iz ličnog dokumenta ne odgovaraju podacima navedenim prilikom avansnog plaćanja, rezervacije ili zaključenja Posebnog ugovora.

Ako Predmete preuzima drugo lice u ime Klijenta, Klijent je dužan da prethodno popuni odgovarajuće punomoćje za preuzimanje Predmeta. Obrazac punomoćja Tavex može poslati Klijentu putem e-maila, a Klijent ga može preuzeti i lično u kancelariji kompanije Tavex.

Punomoćje mora da sadrži podatke o Klijentu, podatke o ovlašćenom licu koje preuzima Predmete, kao i jasnu saglasnost Klijenta da navedeno lice može u njegovo ime preuzeti konkretne Predmete.

Prilikom preuzimanja Predmeta od strane ovlašćenog lica, Tavex će dodatno kontaktirati Klijenta putem telefona, na broj telefona koji je Klijent prethodno dostavio Tavex-u, radi ponovne potvrde da ovlašćeno lice, sa podacima navedenim u punomoćju, može da preuzme Predmete u ime Klijenta.

Tavex ima pravo da odbije predaju Predmeta ovlašćenom licu ukoliko ne može da stupi u kontakt sa Klijentom, ukoliko Klijent ne potvrdi preuzimanje, ukoliko podaci ovlašćenog lica ne odgovaraju podacima iz punomoćja ili ukoliko ovlašćeno lice odbije identifikaciju.

Popunjeno i potpisano punomoćje ostaje u dokumentaciji kompanije Tavex.

Kada je Klijent pravno lice, Predmete može preuzeti zakonski zastupnik pravnog lica ili drugo ovlašćeno lice, uz dostavljanje odgovarajućeg ovlašćenja, punomoćja ili drugog dokumenta koji Tavex smatra potrebnim za potvrdu ovlašćenja za preuzimanje.

9. ISPORUKA PREDMETA

Ukoliko Klijent zatraži isporuku Predmeta putem kurirske službe, isporuka se može izvršiti samo ako su ispunjeni svi uslovi za takvu isporuku, uključujući ograničenja vrednosti pošiljke, identifikaciju Klijenta i druge uslove predviđene internim procedurama Tavex-a i važećim propisima.

Troškovi isporuke, osiguranja i drugi povezani troškovi mogu biti naplaćeni Klijentu, osim ako je drugačije dogovoreno između Tavex-a i Klijenta.

Tavex ima pravo da odbije isporuku putem kurirske službe ukoliko proceni da za konkretnu transakciju nisu ispunjeni uslovi za sigurnu i zakonitu isporuku.

10. POVRAĆAJ SREDSTAVA

Povraćaj sredstava se vrši u iznosu koji je Klijent uplatio za Predmete, osim ako je drugačije predviđeno Posebnim ugovorom ili važećim propisima.

U slučaju povraćaja sredstava, Tavex može od Klijenta zahtevati dodatne podatke potrebne za izvršenje povraćaja, uključujući broj bankovnog računa, identifikacione podatke ili drugu dokumentaciju, ukoliko je to potrebno u skladu sa propisima ili internim procedurama.

Tavex neće biti odgovoran za kašnjenje u povraćaju sredstava ukoliko je kašnjenje posledica nedostavljanja potrebnih podataka ili dokumentacije od strane Klijenta.

11. ODGOVORNOST KLIJENTA

Klijent je odgovoran za tačnost i potpunost svih podataka koje dostavi Tavex-u prilikom avansnog plaćanja, rezervacije, zaključenja Posebnog ugovora ili preuzimanja Predmeta.

Klijent je dužan da blagovremeno obavesti Tavex o svakoj promeni kontakt podataka, podataka za plaćanje ili drugih podataka relevantnih za realizaciju transakcije.

Tavex ne snosi odgovornost za nemogućnost obaveštavanja Klijenta, realizacije isporuke, preuzimanja ili povraćaja sredstava ukoliko je razlog za to netačan, nepotpun ili neažuran podatak dostavljen od strane Klijenta.

12. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Tavex obrađuje podatke o ličnosti Klijenta u skladu sa važećim propisima Republike Srbije i Politikom privatnosti kompanije Tavex, dostupnom na internet stranici www.tavex.rs.

Podaci o ličnosti Klijenta obrađuju se u svrhu realizacije avansnog plaćanja, rezervacije, preuzimanja, isporuke, povraćaja sredstava, ispunjavanja zakonskih obaveza i zaštite legitimnih interesa Tavex-a.

13. IZMENA OPŠTIH USLOVA

Tavex zadržava pravo da izmeni ili dopuni ove Opšte uslove u bilo kom trenutku.

Datum poslednjeg ažuriranja biće naznačen na početku dokumenta.

Na konkretnu rezervaciju, avansno plaćanje ili porudžbinu primenjuje se verzija Opštih uslova koja je važila u trenutku izvršenja avansnog plaćanja, rezervacije ili zaključenja Posebnog ugovora, osim ako je drugačije dogovoreno.

14. ZAVRŠNE ODREDBE

U slučaju da se utvrdi da je bilo koja odredba ovih Opštih uslova nevažeća ili neprimenljiva, preostale odredbe ostaju na snazi i nastavljaju da se primenjuju.

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primenjuju se važeći propisi Republike Srbije.

Sve sporove koji proizilaze iz ovih Opštih uslova ili su u vezi sa njima rešavaće stvarno nadležni sud u Republici Srbiji.

15. KONTAKTI

Kancelarija kompanije Tavex u Srbiji nalazi se na sledećoj adresi:

Tavex Zlato&Srebro d.o.o.

Adresa: Beograd, Milentija Popovića 9 Sava Centar, business deo

Telefon: +381 62 888 6666

E-mail: tavex@tavex.rs

Sajt: www.tavex.rs