USLOVI KORIŠĆENJA

1. Uvod

1.1. Ovim uslovima korišćenja (u daljem tekstu: „**Uslovi**“) regulišu se međusobni odnosi između Vas (u daljem tekstu „**Korisnik**“, „**Potrošač**“ ili „**Vi**“) i preduzetnika **OGNJEN CMILJIĆ PR KONSULTANTSKE AKTIVNOSTI CLICKWASH BEOGRAD (ZVEZDARA)**, sa sedištem u Beogradu (Zvezdara), Bulevar kralja Aleksandra br. 257, matični broj: 68134960, PIB: 115146668 (u daljem tekstu: „**ClickWash**“, „**Mi**“ ili „**Nas**“)

1.2. Ovi Uslovi regulišu oblike i načine korišćenja interaktivne usluge koju pruža ClickWash, odnosno korišćenje mobilne aplikacije pod nazivom **ClickWash** (u daljem tekstu: „**Interaktivna usluga**“ ili „**Aplikacija**“).

1.3. Interaktivna usluga ClickWash pruža se preko mobilne aplikacije ClickWash, dostupne putem Apple App Store-a, Google Play prodavnice i Huawei AppGallery, koja je u isključivoj svojini ClickWash-a.

1.4. Interaktivna usluga sastoji se od omogućavanja Korisnicima da preko Aplikacije kupe žetone (kredite) za samouslužno pranje motornih vozila u partnerskim autoperionicama ClickWash-a (u daljem tekstu: „**Partneri**“ ili „**Autoperionice**“), kao i da iste žetone koriste u Autoperionicama radi aktiviranja i korišćenja usluga samouslužnog pranja putem korišćenja Aplikacije. Žetoni se podižu skeniranjem QR koda generisanog u Aplikaciji na posebnom uređaju instaliranom na žetonjari Autoperionice, čime se omogućava njihovo korišćenje.

1.5. Registracijom, odnosno otvaranjem korisničkog naloga u Aplikaciji, smatra se da je Korisnik ove Uslove i Politiku privatnosti u celosti pročitao i prihvatio.

1.6. Korišćenje Interaktivne usluge podrazumeva da ste u potpunosti upoznati sa ovim Uslovima i Politikom privatnosti te da ste saglasni sa njima.

1.7. Svako dalje korišćenje Interaktivne usluge nakon upoznavanja sa Uslovima i Politikom privatnosti podrazumeva Vašu saglasnost sa njima.

1.8. Korisnik je dužan da Aplikaciju koristi u skladu sa ovim Uslovima.

1.9. Korisnik je svaka osoba koja na bilo koji način koristi ili je koristila usluge Aplikacije.

2. Osnovni podaci o ClickWash:

- Pun naziv: OGNJEN CMILJIĆ PR KONSULTANTSKE AKTIVNOSTI CLICKWASH BEOGRAD (ZVEZDARA)

- Šifra i pretežna delatnost: 7022 – Konsultantske aktivnosti u vezi s poslovanjem i ostalim upravljanjem
- Adresa: Bulevar kralja Aleksandra br. 257, Beograd (Zvezdara), Srbija
- Matični broj: 68134960
- PIB: 115146668
- Kontakt e-mail:kancelarija@clickwash.rs

3. Autorska prava i intelektualna svojina ClickWash

3.1. Sva prava intelektualne svojine na Aplikaciji, softveru, hardveru (uređajima za skeniranje QR koda), bazama podataka, vizuelnom identitetu, žigovima i drugim sredstvima (uključujući inovativno rešenje za bezgotovinsko plaćanje žetona) pripadaju isključivo ClickWash-u.

3.2. Korisnik dobija ograničeno, neisključivo, neprenosivo pravo korišćenja Aplikacije isključivo za lične potrebe, u skladu sa ovim Uslovima. Zabranjeno je menjanje, kopiranje, dekompajliranje, distribucija ili bilo kakvo drugo neovlašćeno korišćenje.

3.3. Svako kršenje zabrane iz člana 3.2 tj. povreda prava na žig, model ili nekog drugog autorskog prava ili prava industrijske svojina, će voditi pokretanju sudskih i drugih postupaka, uključujući tu, ali se ne ograničavajući na, postupke naknadu štete, kao i postupke krivičnog gonjenja.

3.4. Svi materijali dostupni putem Interaktivne usluge zaštićeni su zakonom i predstavljaju vlasništvo ClickWash-a.

3.5. Korisnik ne sme menjati, objavljivati, prenositi, učestvovati u prenosu ili prodaji ili na bilo koji drugi način iskorišćavati bilo koji sadržaj koji je dostupan putem Interaktivne usluge, u celosti ili delimično. Takođe nije dozvoljeno kopiranje, redistribucija, ponovni prenos, izdavanje ili komercijalno iskorišćavanje preuzetog materijala.

4. Izmene Uslova i Politike privatnosti

4.1. ClickWash zadržava pravo da u svakom trenutku izmeni Uslove ili Politiku privatnosti, uz prethodno obaveštenje Korisnika putem e-mail adrese korišćene za registraciju naloga na Aplikaciji, ukoliko ukine ili izmeni bilo koji od ovde navedenih Uslova i Politike privatnosti.

4.2. Svaka eventualna izmena Uslova ili Politike privatnosti važi za treća lica, koja nisu Korisnici, odmah po objavi putem Interaktivne usluge.

4.3. Svako korišćenje Interaktivne usluge od strane Korisnika nakon poslednje promene Uslova ili Politike privatnosti smatra se kao prihvatanje tih promena.

5. Pravila korišćenja, opis usluge i paketi

5.1. Korisnik je dužan da koristi Interaktivnu uslugu u skladu sa propisima, javnim poretkom i dobrim običajima Republike Srbije. Zabranjena je prodaja ili nuđenje nedozvoljenih proizvoda/usluga.

5.2. Korisnik nema pravo da putem Aplikacije objavljuje, prenosi ili na bilo koji način čini dostupnim materijale koji povređuju prava trećih lica, kao ni materijale nezakonitog sadržaja ili oblika.

5.3. ClickWash zadržava pravo da samostalno oceni da li je došlo do nesavesnog postupanja ili povrede obaveza predviđenih Uslovima ili Politikom privatnosti od strane Korisnika.

5.4. **Opis ponuđenih usluga**

5.4.1 Interaktivna usluga omogućava kupovinu različitih paketa, u okviru kojih Korisnik putem Aplikacije dobija određeni broj digitalnih **žetona** (kredita).

5.4.2 Kupljeni žetoni namenjeni su za korišćenje usluga samouslužnog pranja vozila u Autoperionicama i koriste se za aktivaciju samouslužnih pištolja za pranje vozila u Autoperionicama.

5.4.3 Aktivacija žetona u Autoperionicama vrši se skeniranjem QR koda generisanog u Aplikaciji na posebnom uređaju instaliranom na žetonjari Autoperionice. Usluge su digitalne prirode – žetoni se rezervišu i evidentiraju na korisničkom nalogu na Aplikaciji odmah po uspešno izvršenom plaćanju, dok se njihovo fizičko preuzimanje i korišćenje realizuje na žetonjarama Autoperionice.

5.4.4 Nakon uplate cene odabranog paketa, paket se aktivira na Aplikaciji, čime Korisnik stiče pravo raspolaganja žetonima u okviru paketa. Korisnik je dužan da žetone u okviru paketa iskoristi u roku od **30 (trideset) dana** od momenta aktivacije paketa. Po isteku navedenog roka od 30 dana, svi neiskorišćeni žetoni prestaju da važe i više se ne mogu koristiti.

5.4.5 Nakon što Korisnik preuzme žetone za pranje vozila u Autoperionici, novo preuzimanje, odnosno aktivacija dodatnih žetona, može se izvršiti najranije narednog dana, počev od ponoći.

5.5. **Ograničenje po Korisniku**

5.5.1 Jedan korisnik, odnosno jedan QR kod, može podići najviše **3 (tri) žetona dnevno**, u okviru najmanjih paketa, **5 (pet) žetona dnevno** u okvirnu standardnih paketa, odnosno najviše **6 (šest) žetona dnevno** u okviru najnaprednijih paketa. Ovo dnevno ograničenje važi na nivou svih Autoperionica.

5.6. **Promena paketa**

5.6.1 Ukoliko Korisnik, koristeći isti korisnički nalog, u toku važenja jednog paketa kupi drugi paket, novi paket mu se rezerviše do isteka/iskorišćavanja prethodnog, i aktivira se tek nakon isteka prethodnog paketa.

5.7. **Plaćanje i cena usluga**

5.7.1 Cene usluga predstavljene su putem Aplikacije kao različiti paketi, prikazane u dinarima (RSD), izražene u najmanjoj jedinici (sa dve decimale) i u njih je uključen PDV.

5.7.2 Radi lakšeg informisanja Korisnika, cene mogu biti prikazane i u drugim valutama, isključivo u informativne svrhe, bez obavezujućeg karaktera.

5.7.3 Sva plaćanja biće izvršena u zvaničnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u valuti RSD, kroz konverziju po kursu koji koriste banke, a koji ClickWash-u u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost nastanka kursnih razlika u odnosu na informativne cene istaknute od strane ClickWash-a. ClickWash nije odgovoran za eventualne kursne razlike, bankarske provizije niti druge troškove koje mogu obračunati treća lica u vezi sa konverzijom valute. Hvala Vam na razumevanju.

5.7.4 Sva plaćanja se vrše posredstvom privrednog društva ChipCard a.d. koji je omogućio da se prilikom prihvatanja uplata platnim karticama na e-commerce prodajnom mestu koriste dva tipa transakcija, i to:

- **Authorization ili DMS (DualMessage)** tip transakcije – podrazumeva dva koraka u obradi transakcije: on-line autorizaciju transakcije ili rezervaciju sredstava (DMS1 –Authorization), koja se vrši prilikom naručivanja, pri čemu se sredstva jednaka iznosu transakcije rezervišu na računu kartice Korisnika, i
- **off-line naplata rezervisanih sredstava** (DMS2 – Capture) odnosno naknadna potvrda autorizacije inicirana od strane ClickWash-a nakon otpreme usluge.

5.7.5 Podaci o platnoj kartici neophodni za izvršenje transakcije unose se na zaštićenoj web strani ChipCard-a. ClickWash je u obavezi da preusmeri Korisnika na web stranicu ChipCard-a predviđenu za unos podataka o platnoj kartici neophodnih za izvršenje transakcije u skladu sa Tehničkim uputstvom za implementaciju e-commerce usluge.

5.7.6 Nakon realizovanog procesa plaćanja, a bez obzira na ishod plaćanja (uspešno/neuspešno), ClickWash je u obavezi da u odgovarajućoj web formi, kao i u formi elektronske pošte na adresu prethodno registrovanu u procesu naručivanja, Korisniku predoči/dostavi Potvrdu o plaćanju sa sledećim obaveznim elementima:

- Jasno i nedvosmisleno prikazati informaciju o ishodu plaćanja i implikaciji na stanje računa platne kartice (uspešno – račun platne kartice zadužen ili neuspešno – račun platne kartice nije zadužen),
- Podaci o Korisniku: ime i prezime i e-mail Korisnika,
- Podaci o narudžbini: Spisak, jediničnu cenu, količinu, porez i ukupnu cenu naručenih žetona, JIB narudžbine,
- Podaci o ClickWash-u: Naziv, PIB i adresa,
- Podaci o transakciji: Broj narudžbine; Autorizacioni kod; Status transakcije; Kod statusa transakcije; Broj transakcije; Datum transakcije; Iznos transakcije; Rferentni ID transakcije.

5.7.7 U slučaju neuspešnog plaćanja, poruku da je transakcija odbijena treba da prati sledeći tekst: „*Plaćanje nije uspešno, vaš račun nije zadužen. Najčešći uzrok je pogrešno unet broj kartice, datum isteka ili sigurnosni kod. Pokušajte ponovo, a u slučaju uzastopnih grešaka pozovite vašu banku*“.

5.8. **Povraćaj sredstava u slučaju greške**

5.8.1 Ukoliko dođe do nepredviđene situacije prilikom obrade transakcije (npr. Korisnik ne dobije žetone, a sa platne kartice bude naplaćen iznos), ClickWash je obavezan da utvrdi osnovanost prigovora i ukoliko je isti osnovan Korisniku vrati (uploaduje) žetone na korisnički nalog u roku od **5 (pet) radnih dana** od dana prijema prigovora, pod uslovom da Korisnik podnese prigovor preko Aplikacije ili e-maila u roku od **8 (osam) dana** od dana izvršene transakcije. Na ovaj način vraćeni žetoni važe **30 (trideset) dana** od datuma vraćanja. Ovim se ne dira u prava potrošača u skladu sa zakonom.

5.9. **Reklamacije i povraćaj novca**

5.9.1 Sve reklamacije podnose se isključivo putem e-maila na kancelarija@clickwash.rs.

5.9.2 ClickWash vodi evidenciju reklamacija najmanje 2 (dve) godine od dana njihovog prijema. Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, ClickWash postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

5.9.3 Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži ime i prezime Korisnika i datum prijema reklamacije, podatke o paketu, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru Korisniku, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

5.9.4 ClickWash je obavezan da Korisniku odgovori na reklamaciju, odnosno izda potvrdu o prijemu reklamacije, elektronskim putem u roku od **8 (osam) dana** od dana prijema reklamacije.

5.9.5 Odgovor na reklamaciju Korisnika mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata.

5.9.6 Rok za rešavanje reklamacije je 15 (petnaest) dana, od datuma odgovora korisnika.

5.10. **Odustanak od ugovora**

5.10.1 Korisnik ima pravo da odustane od kupovine u roku od **14 (četrnaest) dana** od dana aktivacije paketa, bez navođenja razloga, pod uslovom da prethodno nije preuzeo žetone u Autoperionici. Odustanak se podnosi u pisanom obliku putem elektronske pošte na adresu kancelarija@clickwash.rs.

5.10.2 Povraćaj uplaćenih sredstava od strane ClickWash izvršava se u roku od **14 (četrnaest) dana** od dana prijema obaveštenja o odustanku.

5.10.3 U slučaju odustanka od ugovora i povraćaja sredstava korisnik koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, ClickWash je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja.

5.11. **Otkazivanje paketa i gašenje korisničkog naloga**

5.11.1 U slučaju otkazivanja paketa od strane Korisnika, Korisnik nema pravo na povraćaj uplaćenih sredstava, dok zadržava pravo na korišćenje preostalih, neiskorišćenih žetona u okviru paketa sve do isteka važećeg roka za njihovo korišćenje.

5.11.2 U slučaju gašenja korisničkog naloga usled kršenja obaveza Korisnika, Korisnik više neće moći da pristupa ili koristi Interaktivnu uslugu, niti da iskoristi preostale neiskorišćene žetone u okviru paketa.

5.12. **Izmena Interaktivne usluge**

5.12.1 ClickWash zadržava pravo da u bilo kom trenutku izmeni ili ukine bilo koji paket prikazan u Aplikaciji, uključujući, ali ne ograničavajući se na cenu paketa, broj žetona unutar paketa, kao i informacije o bilo kojoj partnerskoj Autoperionici prikazanoj u

Aplikaciji. Takve izmene stupaju na snagu odmah po objavljivanju u Aplikaciji, osim ako nije drugačije naznačeno.

5.12.2 Sve izmene paketa neće uticati na prava Korisnika koji je već izvršio uplatu za određeni paket, sve dok ne iskoristi sve dodeljene žetone unutar tog paketa. Takve izmene stupaju na snagu za nove ili buduće pakete, osim ako nije drugačije naznačeno.

5.12.3 ClickWash ne snosi odgovornost u slučaju promene dostupnosti usluga ili lokacije Autoperionica, a podatke o istim će blagovremeno ažurirati na Aplikaciji, nakon prijema obaveštenja od strane Autoperionice.

6. Zaštita privatnosti Korisnika i poverljivost podataka

6.1 ClickWash se obavezuje da će štititi privatnost svih svojih Korisnika. Lični podaci Korisnika su poslovna tajna.

6.2 Prikupljaju se isključivo neophodni podaci za poslovanje i pružanje usluge. Korisnicima je omogućeno odjavljivanje sa liste za primanje marketinških poruka.

6.3 Svi prikupljeni podaci čuvaju se u strogo poverljivoj evidenciji.

6.4 Detaljna Politika privatnosti dostupna je na www.clickwash.rs/privacy-policy.pdf.

6.5 Obrada podataka o ličnosti vrši se isključivo u obimu neophodnom za izvršenje ugovorne obaveze, u skladu sa važećim zakonima i propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

6.6 ClickWash ne prosleđuje podatke trećim licima, osim procesoru platnih kartica ChipCard a.d. Beograd ili nadležnim državnim organima, u skladu sa zakonskim obavezama.

6.7 Podaci o platnim karticama se ne čuvaju niti arhiviraju u sistemima ClickWash-a.

6.8 Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.

6.9 Sigurnost podataka prilikom kupovine garantuje procesor platnih kartica ChipCard a.d. Beograd, pa se tako kompletan proces naplate obavlja na stranicama ChipCard-a. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu. Prihvatamo sve validno prezentovane platne kartice bez diskriminacije.

7. Maloletni korisnici

7.1 Samostalno korišćenje Interaktivne usluge licima mlađim od 15 (petnaest) godina je zabranjeno.

8. Ograničenje odgovornosti

8.1. Korisnik Interaktivnu uslugu koristi isključivo na sopstveni rizik.

8.2. ClickWash nije vlasnik Autoperionica niti direktno pruža usluge pranja vozila. Za kvalitet pružene usluge pranja vozila, fizičku dostupnost i korišćenje žetona, ispravan rad žetonjara, obezbeđenje stabilne internet konekcije na lokaciji, kao i eventualne nedostatke ili nepravilnosti u vezi sa navedenim isključivu odgovornost snose Autoperionice. ClickWash nije odgovoran za tačnost podataka o radnom vremenu, lokaciji ili dostupnosti Autoperionica prikazanih u Aplikaciji i ne snosi odgovornost za eventualna odstupanja od stvarnog stanja.

8.3. ClickWash nije odgovoran za privremene prekide ili ograničenja u pružanju usluge koji mogu nastati usled tehničkih problema, nestabilne internet konekcije na lokaciji Autoperionice, planiranih ili vanrednih radova i održavanja, niti zbog okolnosti više sile.

8.4. ClickWash nije odgovoran za štetu nastalu korišćenjem usluga Autoperionica, uključujući, ali ne ograničavajući se na, štetu prouzrokovanu netačnošću podataka o lokaciji, radnom vremenu ili dostupnosti Autoperionica, niti za štetu nastalu zloupotrebom ili neovlašćenim radnjama trećih lica.

8.5. Korisnik je upoznat i saglasan sa činjenicom da pri korišćenju internet mreže ponekad može doći do tehničkih problema pri funkcionisanju iste, i do prekida Interaktivne usluge. Takvi i slični događaji su van mogućnosti kontrole od strane ClickWash, pa iz tog razloga ClickWash ne može biti odgovoran za bilo kakav gubitak podataka ili neki drugi događaj do kog može doći za vreme pružanja Interaktivne usluge.

8.6. Korisnik je saglasan sa tim da pristup Interaktivnoj usluzi ponekad može biti u prekidu, privremeno nedostupan ili isključen iz razloga, kako redovnog održavanja Interaktivne usluge, tako i iz drugih razloga za koje nije odgovoran ClickWash i za koji prekid ClickWash ne može snositi posledice.

8.7. ClickWash isključuje svaku odgovornost za bilo kakva oštećenja opreme, hardvera i softvera Korisnika koja eventualno mogu nastati kao posledica korišćenja Apliakcije.

9. Ništavost Uslova

9.1. U slučaju da je neka od odredaba ovih Uslova ništava, takva ništavost neće uticati na valjanost bilo koje druge odredbe ovih Uslova, te će preostali delovi ovih Uslova ostati na snazi, a ništava

odredba će se zameniti važećom odredbom koja po smislu i pravnoj volji najviše odgovara odredbi koja je ništava.

10. Rešavanje sporova

10.1. Svi sporovi koji nastanu u vezi sa ili iz ovih Uslova ili u vezi sa ili zbog korišćenja Aplikacije, između ClickWash i Korisnika, prvo se rešavaju mirnim putem. U suprotnom, nadležan je sud u Beogradu, uz primenu prava Republike Srbije.

11. Stupanje na snagu

11.1. Ovi Uslovi stupaju na snagu 01.01.2026. godine i važe za sve Korisnike od tog datuma.

11.2. Registracijom i kreiranjem korisničkog naloga na Aplikaciji ili izvršenjem plaćanja putem Aplikacije (označavanjem odgovarajućeg polja „Slažem se sa Uslovima korišćenja“), Korisnik potvrđuje da je pročitao, razumeo i u potpunosti prihvatio ove Uslove. Izvršenje plaćanja nije moguće bez prethodne i eksplicitne saglasnosti Korisnika sa ovim Uslovima.

11.3. Sve usluge dostupne putem Aplikacije, ClickWash je dužan da pruži u skladu sa ovim Uslovima i Politikom privatnosti, koji važe na dan kada Korisnik prihvata ponudu, odnosno kada se Korisnik saglasio se sa Uslovima u skladu sa članom 11.2.

Napomena o implementaciji: ClickWash će na odgovarajućim mestima u Aplikaciji prikazati logoe ChipCard-a i platnih kartica u skladu sa pravilima ChipCard-a. Potvrde o plaćanju i logovi arhiviraju se najmanje 3 godine.