

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
Veterinarske laboratorije VETPRO Doo, BEOGRAD  
u primeni od 01.03.2026. godine

---

Beograd, Kneza Danila 49-51  
Matični broj: 21932841, PIB: 113835335

**Deo prvi**

Opšte odredbe

**Član 1.**

Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: „OUP“) utvrđuju se usluge koje Veterinarska laboratorija VETPRO Doo (u daljem tekstu: VETPRO) pruža svojim korisnicima i uređuje se zaključivanje i izvršavanje svih ugovora koje VETPRO sklapa sa svojim korisnicima u cilju izvršavanja laboratorijskih usluga.

Opšti uslovi poslovanja se primenjuju na sve odnose između VETPRO-a i korisnika nastale po osnovu ugovora. Momentom zaključenja ugovora smatra se da su OUP prihvaćeni od strane korisnika koji je zahtevao laboratorijsku uslugu i tako OUP postaju sastavni deo svakog zaključenog ugovora.

**Član 2.**

Opšte uslove, kao i njihove izmene i dopune, VETPRO ističe na vidnom mestu u poslovnim prostorijama i na internet prezentaciji na srpskom jeziku.

VETPRO je u obavezi da klijentu omogući da se upozna sa Opštim uslovima, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom uslugom od strane za to profesionalno osposobljenih zaposlenih, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove.

### **Član 3.**

VETPRO je veterinarska laboratorija za kliničku dijagnostiku opremljena modernom opremom i aparatima razvijenim za upotrebu u veterinarskoj medicini.

Obavljanjem delatnosti u skladu sa Zakonom o veterinarstvu, Zakonom o dobrobiti životinja i relevantnim podzakonskim propisima, VETPRO veterinarima omogućava pružanje ozbiljne laboratorijske dijagnostike na osnovu koje veterinari pružaju adekvatne i kvalitetne veterinarske usluge.

U skladu sa principima dobre veterinarske prakse, VETPRO obavlja svoju delatnost uvažavajući pravila veterinarske etike, uz svest o tome da samo stručno lice može na osnovu svog znanja, iskustva, kliničkog pregleda, kao i drugih dijagnostičkih metoda donositi zaključke, pri čemu je laboratorijska dijagnostika samo jedna od dijagnostičkih metoda.

VETPRO poseduje modernu opremu i aparate razvijene za upotrebu u veterinarskoj medicini, u svom radu se pridržava principa i Smernica dobre laboratorijske prakse ("Sl. glasnik RS", br. 28/2008) i ispunjava uslove propisane Pravilnikom o uslovima u pogledu objekata, opreme, sredstava za rad kao i u pogledu stručnog kadra koje mora da ispunjava laboratorija ("Sl. glasnik RS", br. 45/2010).

### **Deo drugi**

#### **Sadržina ugovora**

### **Član 4.**

Sve ponude VETPRO su informativne i neobavezujuće i kao takve u skladu sa čl. 35 Zakona o obligacionim odnosima predstavljaju samo poziv da se učini ponuda pod uslovima objavljenim u OUP i na internet prezentaciji VETPRO ( <https://vetpro.rs/> )

Ugovori koje zaključuje VETPRO zaključuju se između VETPRO i pravnih lica za obavljanje

veterinarske delatnosti, odnosno fizičkih lica koja snose troškove laboratorijske usluge.

#### **Član 5.**

Svi sporazumi koje sklapa i sve usluge koje pruža VETPRO se zaključuju odnosno pružaju se isključivo na osnovu ovih OUP i istovremeno isključuju OUP korisnika ukoliko se nalaze u suprotnosti sa OUP koje primenjuje VETPRO.

U slučajevima kada VETPRO primenjuje OUP korisnika umesto sopstvenih, takvo odstupanje je moguće samo ako je u pismenoj formi VETPRO po prethodno upućenoj pisanoj ponudi korisnika prihvatio korisnikove OUP.

#### **Član 6.**

U slučajevima kada korisnik izričito zahteva ugovaranje uslova drugačijih od onih predviđenih OUP, VETPRO će sa korisnikom sačiniti poseban ugovor o pružanju usluge.

U slučaju sastavljanja posebnog ugovora sa korisnikom, ukoliko bilo koja od odredbi ugovora postane nevažeća to neće uticati na valjanost ostalih odredbi ugovora i ugovorenih obaveza. Zakonske odredbe i odredbe OUP u tom slučaju menjanju nevažeće odredbe zaključenog ugovora.

Ukoliko nema adekvatne zakonske odredbe ugovorne strane se obavezuju da u smislu nevažeće odredbe obezbede novi dogovor kojim upotpunjuju ugovor u najboljem pravnom i ekonomskom smislu, a u skladu sa ciljem i svrhom zaključenog ugovora.

## **Deo treći**

Zaključenje ugovora i izvršavanje ugovornih obaveza

### **Član 7.**

Popunjavanjem i potpisivanjem Zahteva za ispitivanje od strane klijenta, bilo da je to pravno ili fizičko lice, smatra se da je klijent upoznat sa sadržajem aktuelnog cenovnika laboratorijskih analiza za Srbiju sa laboratorijskim priručnikom, kao i sa Opštim uslovima poslovanja.

Smatra se da je ugovor o pružanju usluge zaključen u momentu kada je od strane zaposlenog ovlašćenog lica u VETPRO zaduženog za prijem uzoraka izvršen prijem uzorka i Zahteva za ispitivanje.

Od zahtevanog ispitivanja je moguće odustati do trenutka dok nije otpočeo proces ispitivanja uzorka, pri čemu se pod otpočinjanjem procesa ispitivanja uzorka smatra evidentiranje uzorka u poslovnim knjigama VETPRO.

U slučaju da do odustanka od zahtevanog ispitivanja dođe nakon otpočinjanja procesa ispitivanja uzorka, VETPRO zadržava pravo da naplati cenu ispitivanja u celosti.

### **Član 8.**

Procenjeno vreme trajanja laboratorijske usluge saopštava se korisniku prilikom zaključenja ugovora, s tim da su saopšteni rokovi izdavanja izveštaja/obrade uzorka okvirno vreme trajanja ispitivanja i predstavljaju samo očekivano vreme u idealnoj situaciji.

Za kašnjenje u izdavanju izveštaja o ispitivanju izazvanom od strane trećeg lica, dobavljača, pošte ili kurirske službe, VETPRO ne preuzima odgovornost.

U slučaju kašnjenja u izdavanju izveštaja o ispitivanju koja nije nastala direktno zbog

neodgovornosti u radu laboratorije (npr. nestanak električne energije, vode, dugotrajni prekid u prenosu podataka) korisnik nema pravo na umanjenje troškova ispitivanja.

VETPRO zadržava pravo da korisniku pošalje preliminarni i/ili delimični izveštaj o ispitivanju i to u slučajevima kada se iz istog uzorka zahteva više različitih analiza sa različitim dužinama trajanja.

### **Član 9.**

Izveštaj o ispitivanju, bez obzira na to ko snosi troškove ispitivanja (vlasnik ili pravno lice za obavljanje veterinarske delatnosti) se šalje veterinaru koji je obavio uzorkovanje i koji je uputio uzorak na ispitivanje u VETPRO.

Na zahtev veterinara, izveštaj može biti poslat i vlasniku pacijenta čiji se uzorak ispituje. Zahtev da se izveštaj o ispitivanju pošalje i vlasniku mora biti upućen u pisanoj formi.

VETPRO zadržava pravo da naplati dodatne administrativne troškove nastale usled podnošenja dodatnog zahteva za slanjem izveštaja vlasniku pacijenta.

Ukoliko je naručilac ispitivanja istovremeno i lice koje snosi troškove ispitivanja, korisnik usluge je isključivi i jedini vlasnik izveštaja o ispitivanju.

U slučajevima kada vlasnik pacijenta snosi troškove ispitivanja, izveštaj o ispitivanju se pored veterinara koji je izvršio uzorkovanje dostavlja i vlasniku pacijenta.

VETPRO zadržava pravo da veterinara koji je izvršio uzorkovanje informiše o slanju izveštaja o ispitivanju.

## **Deo četvrti**

### **Cene usluga**

#### **Član 10.**

Sve cene koje su navedene u aktuelnom cenovniku laboratorijskih analiza za Srbiju sa laboratorijskim priručnikom sadrže trenutno primenjivan PDV.

Pravna i fizička lica koja ostvaruju stalnu i konstantnu saradnju sa VETPRO -om mogu dobiti povoljnije loyalty cene koje su istaknute u aktuelnom cenovniku laboratorijskih analiza za Srbiju sa laboratorijskim priručnikom. Uslove pod kojima određeni klijent može dobiti loyalty cenu odlučuje direktor.

Sve usluge koje VETPRO pruža u obavljanju svoje delatnosti fakturišu se korisnicima sa rokom plaćanja od 7 dana, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

Shodno stavu 3. ovog člana, VETPRO se pridržava svih imperativnih odredbi Zakona o rokovima izmirenja novčanih obaveza u komercijalnim transakcijama ("Sl. Glasnik RS", br. 119/2012), a posebno:

- odredbi sadržanih u članu 3. Zakona kojim je propisano da se ugovorom između privrednih subjekata ne može predvideti rok za izmirenje novčanih obaveza duži od 60 dana,
- odredbi člana 4. Zakona kojim je predviđeno da se ugovorom između javnog sektora i privrednih subjekata ne može predvideti rok za izmirenje novčanih obaveza duži od 45 dana u slučaju kada je u tom ugovornom odnosu javni sektor dužnik, i
- odredbi člana 5. Zakona kojim je predviđeno da poverilac ima pravo da od dužnika zahteva naknadu za kašnjenje u ispunjavanju novčane obaveze u iznosu od 20.000 dinara za slučaj da novčana obaveza nije izmirena u roku od 60 dana ukoliko je dužnik privredni subjekt, odnosno u roku od 45 dana ukoliko je dužnik privredno društvo iz javnog sektora.

## **Član 11.**

Ukoliko ovlašćenom licu VETPRO vlasnik pacijenta preda uzorak radi analize zajedno sa Zahtevom za sprovođenje analize popunjenim od strane veterinara, u delu "Napomene" u Zahtevu za sprovođenje analize unosi se podatak da je vlasnik ovlašćenom licu VETPRO predao uzorak radi analize, uz potpis vlasnika i navođenje njegovih ličnih podataka, što će dalje predstavljati dokaz za postojanje eventualnog nenaplaćenog potraživanja VETPRO prema vlasniku.

## **Deo peti**

### **Odgovornost**

## **Član 12.**

VETPRO nije odgovoran za ispitivanje koje je izvršeno u skladu sa pravilima struke ukoliko je do rezultata koji ne odražava pravo kliničko stanje pacijenta došlo zbog lošeg kvaliteta uzorka.

Uzorak lošeg kvaliteta je uzorak koji je uzet suprotno uputstvima iznetim na internet prezentaciji VETPRO o načinu uzimanja uzoraka i suprotno uputstvima o korišćenju materijala namenjenih procedurama uzimanja uzoraka.

VETPRO nije odgovoran za identifikaciju i označavanje uzorka. Za identifikaciju i označavanje uzorka je odgovorno isključivo lice koje je obavilo uzorkovanje.

U slučaju greške u ispitivanju ili greške u merenju, VETPRO se smatra odgovornim zbog nedostatka u kontroli kvaliteta, greške u prenosu podataka ili zbog slične vrste ljudske greške do visine cene izvršene usluge laboratorijskog ispitivanja, osim ukoliko do greške nije došlo namerno ili krajnjom nepažnjom.

## **Deo šesti**

### **Zaštita podataka**

#### **Član 13.**

Svi podaci o korisnicima usluga VETPRO i pacijentima će biti skladišteni i obrađivani u skladu sa relevantnim odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 97/2008, 104/2009 - dr. zakon, 68/2012 - odluka US i 107/2012).

Svi podaci o pacijentima odnosno podaci o ispitivanju su dostupni isključivo korisniku koji je uzorak/ke poslao na ispitivanje.

Korisnik usluge ima u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti pravo uvida u one informacije koje se odnose na njega a kojima raspolaže VETPRO, kao i da bude istinito i potpuno obavešten o tome u kojim zbirkama podataka se nalaze podaci o njima, ko su korisnici podataka, koje vrste podataka se koriste i u koju svrhu, kao i to kome i koji se podaci o njemu i o pacijentu prenose.

Pravo uvida u podatke koji se odnose isključivo na pacijenta i njegov klinički nalaz ima i vlasnik pacijenta, pri čemu će se podaci izdati vlasniku pacijenta uz obavezno istovremeno obaveštavanje o tome veterinara korisnika.

#### **Član 14**

VETPRO se obavezuje da sve informacije koje dobije od korisnika usluga ili koje nastanu tokom obavljanja laboratorijskih aktivnosti tretira kao poverljive, u skladu sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17025.

Poverljivim informacijama smatraju se svi podaci o korisniku usluge, vlasniku pacijenta, pacijentu, uzorku, rezultatima ispitivanja, kao i sve druge informacije do kojih laboratorija dođe tokom prijema uzorka, sprovođenja laboratorijskih analiza i izdavanja izveštaja o ispitivanju.

Ove informacije neće biti dostupne trećim licima bez prethodne saglasnosti korisnika usluge, osim u slučajevima kada je laboratorija obavezna da ih dostavi nadležnim organima u skladu sa zakonom ili

kada je to neophodno u postupku akreditacije, nadzora ili provere rada laboratorije od strane ovlašćenih tela.

Svi zaposleni i eksterni saradnici VETPRO obavezni su da čuvaju poverljivost informacija do kojih dođu tokom obavljanja svojih radnih zadataka.

Za uzorke koje laboratoriji dostavljaju fizička lica, potpisivanjem Izjave o prihvatanju uslova ispitivanja smatra se da je korisnik upoznat sa odredbama o poverljivosti i da ih prihvata.

## **Deo sedmi**

### **Politika privatnosti**

#### **Član 15.**

VETPRO zadržava pravo da podatke koje dobije od korisnika objavi na svojoj internet prezentaciji pri čemu je dužan da objavljivanje podataka vrši isključivo u marketinške svrhe.

Ukoliko korisnik zahteva da se informacije koje se odnose na njega i pacijenta uklone sa sajta, VETPRO je dužan da iste ukloni.

VETPRO ima pravo da rezultate o ispitivanju koristi kao anonimne podatke u okviru naučnih radova ili za stručna usavršavanja, uglavnom u obliku statistički obrađenih podataka.

## **Deo osmi**

### **Pravna regulativa i nadležnost za rešavanje sporova**

#### **Član 16.**

U slučaju nastupanja spora u vezi sa tumačenjem ugovornih odredbi i ispunjenjem ugovornih obaveza primenjuju se relevantni propisi Republike Srbije kojima su uređeni obligacioni odnosi i obavljanje veterinarske delatnosti.

Za rešavanje nastalih sporova u vezi sa zaključenim ugovorima nadležan je Privredni sud u Beogradu.

U Beogradu, 01.03.2026. godine

Direktor VETPRO d.o.o.  
Smiljana Vuković