

## **Uvjeti kupnje i privatnost (predugovorne obavijesti)**

### **Općenito**

Internetska stranica [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) u vlasništvu je Obiteljsko poljoprivrednog gospodarstva OPG Hrvoje Veber, Kvarnerska 17, 35000 Sl. Brod, Hrvatska OIB 09368844528

Svi materijali koje se nalaze na internetskoj stranici [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) ekskluzivno su intelektualno vlasništvo opg Hrvoje Veber, i mogu se koristiti isključivo uz izričito odobrenje nositelja autorskih prava, te nositelja prava na žigovima i/ili dizajnu. OPG Hrvoje Veber omogućuje korištenje usluga i sadržaja internetske strani [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) kako je regulirano ovim Uvjetima kupnje (Predugovornima obavijestima). Ovi Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) dio su obveze Prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju.

Pojam Prodavatelj odnosi se na OPG Hrvoje Veber, Kvarnerska 17, 35000 Sl. Brod, Hrvatska OIB 09368844528 Tel: 091 410 4422, E-mail: [info@pcelarstvo-veber.hr](mailto:info@pcelarstvo-veber.hr) Web stranica: [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) .

Pojam Kupca prvenstveno se odnosi na klasičnog potrošača kojeg štiti Zakon o zaštiti potrošača, dakle fizičku osobu koja izvan bilo kakve djelatnosti naruči i plati bilo koji proizvod posredstvom usluga web trgovine prisutnih na web stranici Prodavatelja, ali i na kupce obrtnike, trgovce pojedince i fizičke osobe koje obavljaju poslovne djelatnosti, a koji su zaštićeni odredbama Zakona o zaštiti potrošača samo ako kupuju proizvode nevezano za svoje poslovne djelatnosti, te na sve ostale kupce. Prodavatelj prodajom putem Internet stranice [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) nastupa u svoje ime.

Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) čine dio ugovora sklopljenog na daljinu zajedno sa specifikacijama i cijenom/ama kupljenog/ih proizvoda, te će se prije potvrđivanja narudžbe za kupnju pojedinog proizvoda od Kupca tražiti da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/suglasan, dok će nakon potvrđivanja narudžbe (sklapanja ugovora) isti biti dostavljeni Kupcu kao sadržaj e-mail poruke kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen. Prodavatelj zadržava pravo izmjene uvjeta u svako vrijeme, s tim da navedene izmjene stupaju na snagu nakon objave na ovim internet stranicama.

Kada Kupac potvrdi i izvrši narudžbu ugovor je sklopljen, te će Prodavatelj o činjenici sklapanja ugovora odmah e-mail porukom obavijestiti da je ugovor sklopljen.

Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je Kupac osoba koja ima potpunu poslovnu sposobnost.

Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije.

Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) podijeljeni su u niže razvrstane kategorije/informacije.

Pristup na internetske stranice [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) ponekad može biti nedostupan zbog radova, održavanja ili uvođenja novih sadržaja te u slučajevima nepredviđenih okolnosti koje su izvan kontrole Prodavatelja, koje će Prodavatelj nastojati otkloniti u najkraćem mogućem roku.

### **Glavna obilježja robe**

Glavna obilježja robe: proizvodi su prikazani opisno i fotografijama. Fotografije proizvoda su ilustrativne prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. Prodavatelj posebno ističe da vizualni identitet proizvoda prikazan na fotografiji ne mora odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti, pogotovo obzirom na postavke monitora na računalu kupca, razlike u percepciji boja kako ih Kupac vidi na zaslonu i sl. U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda.

Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i dr.) prikazani na web stranici [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) podložni su bugovima, nepravilnostima u radu aplikacije, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i sl. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) prodavatelj zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Predmet narudžbe mogu biti samo proizvodi za koje je u narudžbi naznačeno da su raspoloživi i dostupni. Zbog velikog broja narudžbi koje se istovremeno predaju na [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) može se dogoditi da informacija o raspoloživosti proizvoda ne bude istovjetna sa stanjem u skladištu.

Ukoliko naručeni proizvod nije raspoloživ na skladištu, Prodavatelj će obavijestiti Kupca da proizvod trenutno nije raspoloživ, roku u kojem je proizvod dobavljiv, te ujedno ponuditi mogućnost kupnje alternativnog proizvoda iz [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) koji je raspoloživ za isporuku i koji je po svojim karakteristikama najbliži proizvodu koji nije moguće isporučiti.

### **Cijena proizvoda**

Cijene istaknute na web stranici [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) su krajnje i bez obračunatog PDV-a. Opg Pčelarstvo Veber nije u sustavu PDV-a prema član 90 stavka 1. Zakona o PDV-u, PDV nije obračunat. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave i iz tog

razloga se isti posebno plaćaju, a sve sukladno uvjetima i na način kako je to naznačeno ovim Uvjetima kupnje (Predugovornim obavijestima).

Prije potvrde narudžbe odvojeno je iskazana cijena proizvoda , cijena dostave ako je naplatna, te konačna cijena kako bi Kupac imao uvid u konačnu cijenu koju plaća za naručenu uslugu kupnje. U slučaju plaćanja e-bankingom i općom uplatnicom, troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu.

### **Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije**

Prodavatelj nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije.

### **Uvjeti i rokovi plaćanja, uvjeti isporuke robe, vrijeme isporuke robe**

#### **Uvjeti poslovanja**

Ovi uvjeti vrijede za punoljetne i poslovno sposobne osobe s prebivalištem na teritoriju Republike Hrvatske. Naručivanjem i slanjem narudžbe u potpunosti pristajete na navedene uvjete.

U slučaju pogrešno unesene cijene zadržavamo pravo izmjene uz prethodnu obavijest kupcu. Moguća su manja odstupanja u izgledu proizvoda u odnosu na njegovu sliku (trudili smo se u opisu proizvoda te razlike napomenuti).

### **On-line kupnja na našoj web stranici:**

U našoj webtrgovini moguće je pregledati i naručiti sve proizvode iz ponuđenog asortimana. Kupnju tj. narudžbu proizvoda možete obaviti kao registrirani ili neregistrirani kupac. Ukoliko se registrirate prije (ili u toku kupnje) omogućujete nam slanje našeg promotivnog pisma na vašu e-mail adresu sa najnovijim ponudama i pogodnostima koje nudimo našim klijentima.

Proizvodi se naručuju odabirom, korištenjem menija i popunjavanjem elektronskog formulara. Proizvod se smatra naručenim kada kupac prođe cijeli postupak narudžbe.

### **Postupak narudžbe**

1. Nakon pregleda proizvoda ukucajte željenu količinu u prozorčić (količinu možete naknadno promijeniti) i kliknite na tekst «Dodaj u košaricu». Otvorit će vam dijalog na kojem možete obaviti ili nastaviti sa kupnjom. Kliknite na “Dovrši kupnju”.

2. Ako želite promijeniti količinu nekog proizvoda unesite promjenu u prozorčić pokraj proizvoda u koloni «Količina» i kliknite ažuriraj košaricu.

3. Ako ste završili s odabirom možete nastaviti dalje klikom na «Blagajna» ili ako želite dodati još neki proizvod kliknite na «Nastavi kupovinu» te odaberite novi proizvod i ponovite prva 2 koraka za svaki proizvod.

4. Ukoliko želite ukloniti neki proizvod iz košarice, kliknite na X s lijeve strane tog proizvoda i isti će nestati s popisa.

5. Ukoliko imate kupon za dodatni popust, unesite kod u za to predviđen prozorčić.

6. Nakon što se zadovoljni sadržajem Košarice kliknite na «Blagajna» kako bi ste nastavili s postupkom kupnje.

7. Ukoliko ste se prije kupnje već registrirali, unesite vaše podatke (unos podataka u polja označena crvenom zvjezdicom je obavezn)

8. Ukoliko se niste registrirali prije kupnje ili niste uopće registrirani korisnik, biti će vam ponuđene tri opcije za nastavak kupnje:

9. Ukoliko ste registrirani izaberite prvu opciju i unesite svoje registracijske podatke. Ako se ne možete se sjetiti lozinke kliknite na «Zaboravljena lozinka» Nakon toga unesite svoje korisničko ime ili e mail te kliknite na «Pošalji lozinku». Nova lozinka će vam odmah biti poslana na vašu e mail adresu. Sada možete nastaviti s kupnjom.

10. Ukoliko niste registrirani, a želite se registrirati, odaberite drugu opciju.

Nakon postupka registracije nastavljate s kupnjom.

11. Ukoliko želite obaviti kupnju a ne želite se registrirati odaberite treću

opciju (u tom slučaju će te morati unijeti neke podatke o sebi ali oni neće biti sačuvani u našoj bazi podataka registriranih korisnike, već služe samo jednokratno za tu kupnju).

12. Nakon provjere i unosa dodatnih podataka za račun, označite polje

Adresa dostave ukoliko se ta adresa razlikuje od adrese koja treba biti na računu. Nakon toga unesite podatke o adresi dostave.

13. Odaberite način dostave i način plaćanja. Na ponudi će vam biti automatski uračunati troškovi dostave. Plaćanje možete izvršiti na jedan od naših transakcijskih računa ili prilikom dostave. Račun za vašu narudžbu će vam biti dostavljen sa naručenim proizvodima.

14. Još jedanput pregledajte cijelu ponudu na ekranu te upišite eventualne napomen na dnu ponude (npr. poželjno doba dana za isporuku ili nešto drugo).

15. Kliknite na «Predaj narudžbu»

16. Ovime je proces naručivanja završen. Na vašu e mail adresu će u roku

1radnog dana doći službena ponuda po kojoj možete izvršiti uplatu na jedan od naših transakcijskih računa. Ukoliko neki od proizvoda nije trenutno dostupan, biti će te telefonski ili putem e maila kontaktirani od strane naših djelatnika koji će vam pokušati pomoći preporukom zamjenskog proizvoda ili informacijom o dostupnosti nedostajućeg proizvoda.

### **Postupak registracije**

Registracijom nam omogućavate da vam šaljemo naše promotivno pismo u kojemu vas obavještavamo o novostima i pogodnostima koje imamo za naše klijente.

### **Način plaćanja**

Prilikom kupnje u našem web dućanu možete izabrati između 4 načina plaćanja:

1. Plaćanje po narudžbenici tj. ponudi internet bankarstvom, virmanom ili općom uplatnicom. Plaćate po ponudi koju ćete dobiti na vašu e- mail adresu, a ne prema ponudi koja će vam se prikazati na ekranu nakon obavljene kupnje, pošto je ponuda koju dobijete e-mailom provjerena i ažurirana prema stanju skladišta. Na ponudi će biti istaknuta i cijena dostave. Plaćanje vršite na naš transakcijski račun IBAN: HR 9624 07000 31064 67072 SWIFT: OTPVHR2X

2. Gotovinsko plaćanje tj. plaćanje pouzecom kada plaćate poštaru prilikom same dostave. Napomena: prilikom plaćanja pouzecom proizvode šaljemo odmah po zaprimanju narudžbe.

3. Putem PayPal računa.

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku Prodavatelj će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati izvan roka isporukom kupljenih proizvoda, a ako ne bude mogao izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Ako je uplata uredno izvršena i vidljiva na računu Prodavatelja, Prodavatelj će pristupiti isporuci naručenih proizvoda. Račun za narudžbu dostavlja se u pošiljci zajedno s robom.

4. Putem Payment Gateway-a WS PAY kreditnim i debitnim karticama.

### **Uvjeti dostave**

Dostava se obavlja sukladno uvjetima korištenja usluga dostavne službe GLS, a smatra se izvršenom u trenutku predaje proizvoda dostavnoj službi.

Kada Prodavatelj putem dostavne službe isporuči proizvod Kupcu, Kupac je dužan preuzeti potpisom na dostavnici, čime potvrđuje da je proizvod uredno isporučen.

U slučaju da Kupac naruči robu i odbije ju primiti, Prodavatelj ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos u visini troškova dostave i ostalih manipulativnih troškova iz cjenika dostave.

U rokove za isporuku ne računaju se:

- dan prijema narudžbe/zahtjeva
- vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese Kupca
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili drugih razloga za koje Prodavatelj nije kriv
- neradni dani ako predstavljaju početak ili kraj roka

### **Privatnost podataka**

Vaši podaci, koje dobrovoljno dajete prilikom procesa registracije, koristit će se prilikom procesa kupnje te za slanje promotivnog pisma i ostalih informativnih materijala koje osiguravamo našim klijentima. Registracijom izjavljujete suglasnost s tom praksom. Podaci koje nam dajete prilikom anonimne kupnje neće biti pohranjeni za daljnju upotrebu.

Vaše osobne podatke štitimo sukladno uredni o zaštiti osobnih podataka. Imate pravo zatražiti ispravak, izmjenu ili nadopunu nepotpunih ili neažuriranih podataka, a ukoliko ne želite primiti informativne podatke od nas, možete to zatražiti putem e-maila ili telefonski.

Opg Hrvoje Veber se obavezuje pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici OPG Hrvoje Veber i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

### **Jednostrani raskid ugovora**

Samo Kupac koji je sklopio Ugovor na daljinu na gore opisani način ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana. Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik/dostavljač, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako je jednom

narudžbom Kupac naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok započinje teći od dana kada je predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe. Ako Prodavatelj ne obavijesti Kupca o ovom pravu pravo Kupca na jednostrani raskid ugovora prestaje u roku 12 mjeseci od isteka roka za raskid (rok od 12 mjeseci počinje teći nakon isteka roka od 14 dana koji je predviđen za redovni raskid u slučaju uredne obaviještenosti). Ako je pak obavijest o pravu na jednostrani raskid dostavljena u roku od 12 mjeseci, pravo na jednostrani raskid prestaje po isteku roka od 14 dana od dana kada Kupac primi tu obavijest.

Kupac je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem [Obrasca za jednostrani raskid ugovora](#) koji je dostupan [ovdje](#) i koji se može preuzeti ispuniti i poslati na mail adresu [info@pcelarstvo-veber.hr](mailto:info@pcelarstvo-veber.hr) ili poštom na adresu prodavatelja OPG Hrvoje Veber, Kvarnerska 17,35000, Sl.Brod,Hrvatska. Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, Prodavatelj će dostaviti, bez odgađanja, elektroničkim putem.

Prodavatelja je o raskidu ugovora moguće obavijestiti i putem [Online obrasca za jednostrani raskid ugovora](#) koji je dostupan [ovdje](#). Nakon što ispunite i pošaljete obrazac dobit ćete potvrdu o primitku prijave putem elektroničke pošte na mail adresu koju ste naveli prilikom ispunjavanja Online obrasca za jednostrani raskid ugovora.

### **Povrat novca**

Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora. Troškove povrata robe snosi Kupac. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad. Robu ste nam dužni vratiti odmah, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu. Robu vratite osobno ili poštom na dokaziv način na adresu OPG Hrvoje Veber, Kvarnerska 17,35000, Sl.Brod,Hrvatska. Smatra se da ste izvršili svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošaljete na dokaziv način (preporučeno sa pošiljkom) robu osobno nama u našem skladištu.

Pravo na povrat novca korisnik stječe i ukoliko ne želi zamjenski proizvod, a roba nije isporučena u skladu sa narudžbom, isporučena roba ne odgovara proizvođačkim specifikacijama, ako je došlo do oštećenja prilikom isporuke i ako se sumnja u zdravstvenu ispravnost proizvoda.

Odgovorni ste za svako umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije, te ukoliko se isti ne dostave u naknadnom roku od 8 dana smatra se da Kupac nije ispunio svoju obvezu povrata robe, te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

## **Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:**

·ugovor o uslugama Prodavatelj u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca, te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena;

·predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Prodavatelja, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava Kupca na jednostrani raskid ugovora;

predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca ili koja je jasno prilagođena Kupca;

predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe;

predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave;

predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima;

predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca;

Ako je kupac posebno zahtijevao posjet Prodavatelja radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je Kupac izrijekom zahtijevao, Prodavatelj pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja,

Prodavatelj ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom;

·predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;

·predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije;

·ugovor sklopljen na javnoj dražbi;

·predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju;



·predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora;

### **Odgovornost za materijalne nedostatke/Reklamacije**

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, posebice Zakonu o obveznim odnosima.

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete.

U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke, te u tom slučaju sugeriramo da pošiljku Kupac ne preuzima. Molimo Kupca da nas kontaktira kako bismo u što kraćem roku provjerili stanje pošiljke i poslali novu.

Pri primitku robe provjera ispravnosti narudžbe ovisi o kupcu, te je Kupac dužan da usporedi primljene artikle s računom, ukoliko nešto nedostaje dužan je odmah uputiti pisani prigovor/reklamaciju jer se naknadne reklamacije neće uvažavati.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, Kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda.

Smatra se da proizvodi koji su uredno zaprimljeni od strane Kupca nisu imali vidljivi nedostatak.

Kupac ima pravo na reklamaciju u odnosu na materijalne nedostatke u rokovima i zbog razloga propisanih odredbama Zakona o obveznim o rokovima. Kupac može pisani prigovor odnosno reklamaciju uputiti na e- mail: info@pcelarstvo-veber.hr ili poštom na adresu prodavatelja: OPG Hrvoje Veber, Kvarnerska 17, 35000, Sl.Brod, Hrvatska, sa naznakom Reklamacija. U slučaju nemogućnosti dostave pisanog oblika, reklamaciju prijaviti telefonskim putem na broj telefona : 0914104422. Reklamacija treba sadržavati : a) naziv artikla, b) kratak opis reklamacije, d) broj artikala na koje se odnosi reklamacija.

Dostavljene reklamacije bit će obrađene u što kraćem vremenskom periodu. Također radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju Kupac ima prigovor, Kupci se mole da u prigovoru navedu broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime.

### **Kupac ima pravo na opravdani prigovor i na povrat robe u sljedećim slučajevima:**

- ako roba nije isporučena u skladu sa narudžbom
- ako isporučena roba ne odgovara proizvođačkim specifikacijama
- ako je došlo do oštećenja prilikom isporuke

·ako se sumnja u zdravstvenu ispravnost proizvoda

Ukoliko prilikom isporuke primatelj ustanovi oštećenje pošiljke, dužan je izraditi zapisnik o stanju robe u pošiljci, koji ovjeravaju zajednički primatelj i vozač, te takav dokument može biti temelj za nadoknadu štete.

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (onaj nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari) što Kupac utvrdi po otvaranju proizvoda – Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, te zamjenu proizvoda.

Prodavatelj će inače smatrati reklamaciju valjanom ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U tom slučaju će dakle u roku od 15 dana od primitka valjane reklamacije zamijeniti proizvod ili vratiti cjelokupan plaćeni iznos uz raskid ugovora. Ukoliko, pak, ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko reklamaciju odbije, o istome će obavijestiti Kupca u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije, te vratiti robu na trošak Kupca.

Prodavatelj će prihvatiti povrat oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ako se utvrdi da je prigovor opravdan, te da Kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije, trošak zamjene s novim proizvodom u cijelosti snosi Prodavatelj.

### **Internetsko rješavanje sporova**

Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju je moguće riješiti putem platforme kojoj možete pristupiti [ovdje](#).

To znači da ukoliko naiđete na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor možete podnijeti na gornjem linku.

Platformu mogu koristiti i potrošači i trgovci, a prigovor je moguće podnijeti na bilo kojem od 23 službena jezika EU.

### **Trajanje ugovora**

Ugovor koji Kupac sklapa s Prodavateljem jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda na daljinu koji je konzumiran isporukom robe te izvršenim plaćanjem od strane kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Uvjeti kupnje (Predugovorne obavijesti) sastavni su dio ugovora.

### **Izjava o privatnosti i sigurnosti podataka**

Ova pravila određuju i reguliraju kako Prodavatelj koristi, te štiti sve informacije koje kupci istome dostavljaju kada koriste web stranicu [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr)

Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na određenu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može odrediti. Konkretno, osobnim podacima smatraju se svi podaci kojima se utvrđuje identitet kupca (primjerice ime i prezime, e-mail adresa, adresa stanovanja i sl.).

Obrada osobnih podataka je svaka radnja ili skup radnji izvršenih na osobnim podacima, bilo automatskim sredstvima ili ne, kao što je prikupljanje, snimanje, organiziranje, spremanje, prilagodba ili izmjena, povlačenje, uvid, korištenje, otkrivanje putem prijenosa, objavljivanje ili na drugi način učinjenih dostupnim, svrstavanje ili kombiniranje, blokiranje, brisanje ili uništavanje, te provedba logičkih, matematičkih i drugih operacija s tim podacima.

Registracijom na internet stranici [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) kupnjom kao gost ili pristupanjem samoj stranici kupac daje suglasnost da Prodavatelj obrađuje njegove osobne podatke navedene u registracijskoj formi, te podatke o narudžbama, kao i podatke dostupne u procesu plaćanja usluge i dr. podatke. Isti podaci koriste se u svrhu sklapanja ugovora, te u svrhu upoznavanja prodavatelja s kupovnim navikama kupaca, kao i u informativne svrhe, te svrhe promidžbe usluga i proizvoda prodavatelja. Prodavatelj se obvezuje čuvati privatnost osobnih podataka svih Kupaca, te će s istima postupati u skladu sa uredbom o zaštiti osobnih podataka, odnosno drugim primjenjivim propisima. Sve gore navedene osobne podatke Prodavatelj ne smije neovlašteno upotrebljavati niti učiniti dostupnim trećim osobama, osim u slučajevima kada to poseban zakon dozvoljava ili je pak potrebno u svrhu realizacije ugovornih obveza. Svi djelatnici Prodavatelja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Korisnički podaci kupaca pohranjuju se na web dućanu samo u slučaju registriranih kupaca. Ukoliko u budućnosti želite mijenjati i brisati svoje korisničke podatke (uključujući i vaše komentare / recenzije proizvoda), molimo da kupovinu obavljate kao registrirani kupac. Registracija se vrši na stranici [Moj račun](#).

Ukoliko ste dosadašnje kupovine obavili kao neregistrirani kupac, te želite ispis informacija o vašim dosadašnjim narudžbama, [molimo da nas kontaktirate](#).

Ukoliko želite zadržati vaš korisnički račun, ali želite da uklonimo vaš komentar / recenziju, [molimo da nas kontaktirate](#).

Ukoliko ste koristili naše web formulare (newsletter, formulare za preuzimanje kupona i sl.), te želite urediti svoje podatke ili se ukloniti s naše mailing liste, možete to učiniti putem linkova koji se nalaze u svim promotivnim e-mailovima koje od nas dobijete.

Također svaki registrirani korisnik sa svoje nadzorne ploče može pregledavati svoje [posljednje narudžbe](#), urediti svoje [adrese za naplatu i dostavu](#) i [urediti svoju lozinku i detalje korisničkog računa](#).

U slučaju promjene bilo kojeg od osobnih podataka (npr. mjesto stanovanja, adresa dostave) koji se evidentiraju prilikom registracije, a kupac nije u mogućnosti sam promijeniti i ažurirati podatke dužan o promjeni obavijestiti prodavatelja na mail adresu [info@pcelarstvo-veber.hr](mailto:info@pcelarstvo-veber.hr).

U slučaju da Kupac ne želi da prodavatelj više na bilo koji način obrađuje podatke istoga, te zahtijeva brisanje podataka o istome, a da nije u mogućnosti sam otkazati pohranu podataka i iste izbrisati mora to prodavatelju javiti, i to putem e-mail poruke na e-mail adresu [info@pcelarstvo-veber.hr](mailto:info@pcelarstvo-veber.hr).

## **Kolačići**

Naša web stranica [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) koristi „cookie“ programe kao identifikator sesije, odnosno „cookie“ sadrži tzv. 'session id', kako bi se osiguralo da tijekom trajanja sesije webshop prepozna i pamti kupčev preglednik (browser), a samim time i kupca, te na taj način omogući kupnju.

Kako bi posjet ovoj internetskoj stranici bio što ugodniji, funkcionalniji i praktičniji, ova internet stranica sprema na vaše računalo određenu količinu informacija, takozvanih cookies (kolačići). Oni služe da bi web stranica radila optimalno i kako bi se poboljšalo vaše iskustvo pregledavanja i korištenja. Posjetom i korištenjem ove web stranice pristajete na upotrebu kolačića koje je moguće i blokirati. Nakon toga ćete i dalje moći pregledavati web stranicu, ali vam neke mogućnosti neće biti dostupne.

## **Što je cookies (kolačić)?**

Kolačić (eng. cookies) je skup informacija spremljenih na vaše računalo, mobitel ili tablet, koje mogu biti dostavljene neposredno od strane web stranice koju posjetite (kolačići od prve strane) ili u suradnji i za potrebe web stranice od treće strane (kolačići treće strane). Svrha kolačića je u pravilu pohranjivanje tj. spremanje nekih vaših postavki, samoh postavki za web stranicu i sl. Nakon što opet otvorite web stranicu, vaš internetski preglednik šalje natrag kolačiće koji pripadaju ovoj web stranici. To omogućuje stranici da prikaže informacije prilagođene vašim potrebama. Osim jednostavnih informacija, kolačići mogu imati širok raspon informacija, uključujući i dio osobnih informacija. Takve informacije mogu biti spremljene jedino ako vi to omogućite. Sama web stranica ne može dobiti pristup informacijama koje im niste dali te ne mogu pristupiti niti jednoj drugoj datoteci na vašem računalo. Iako radnje pohrane i slanja kolačića Vama nisu vidljive njih je moguće kroz postavke internetskog preglednika izbrisati ili postaviti automatsko prihvaćanje ili odbijanje kolačića.

Ovom praksom se trenutno služi preko 90% internetskih stranica te se prije pohrane kolačića prema direktivi Europske unije mora zatražiti Vaš pristanak.

## **Kako ih onemogućiti?**

Želite li onemogućiti spremanje kolačića na svoje računalo, možete to učiniti. Sam čin blokiranja mogao bi imati negativan učinak na korištenje web stranice. Kako bi isključili kolačiće, potrebno je namjestiti postavke i konfiguracije vašeg internetskog preglednika. U izborniku preglednika odaberite pomoć i informacije o kolačićima te slijedite upute.

## **Koje vrste kolačića postoje?**

Postoje dvije vrste kolačića a to su privremeni i trajni kolačići.

### **Što su privremeni kolačići?**

Privremeni kolačići ili kolačići sesije uklanjaju se s računala po zatvaranju internet preglednika. Pomoću njih web-mjesta pohranjuju privremene podatke.

### **Što su trajni kolačići?**

Stalni ili spremljeni kolačići ostaju na računalu nakon zatvaranja programa internet preglednika. Pomoću njih web-mjesta pohranjuju podatke, kao što su ime za prijavu i lozinka, tako da se ne morate prijavljivati prilikom svakog posjeta određenom mjestu.

### **Kolačići prve i treće strane?**

Kolačići prve strane dolaze od strane internetske stranice koju pregledavate, a prema vrsti mogu biti privremeni ili stalni. Njihova svrha je pohrana podataka korisnika kada ponovno posjeti stranicu.

Kolačići treće strane dolaze s drugih web mjesta poput oglašivačkih platformi te je najčešća namjena u marketinške svrhe.

Na pcelarstvo-veber.hr koristimo kolačiće kako bi korisnicima pružili što kvalitetnije korisničko iskustvo!

Više o suglasnostima za korištenje osobnih podataka od korisnika usluga koja se odnosi za prijave na neku od lista na internet stranici [www.pcelarstvo-veber.hr](http://www.pcelarstvo-veber.hr) možete pronaći na linku ["GDPR"](#)

Politiku privatnosti možete pogledati klikom na link ["Politika privatnosti"](#)

Ovaj dokument možete preuzeti u PDF dokumentu klikom na link: ["Uvjeti prodaje i privatnost"](#)