

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

Sukladno odredbama članka 10. st. 2. Zakona o zaštiti potrošača (NN broj: 41/14) obavještavamo potrošače da prigovor na kvalitetu naših usluga mogu dostaviti u pisanom obliku na adresu:

Čarobnjakov šešir d.o.o.

Brestovecka cesta 126A

10 360 Sesvete

ili na email adresu: info.carobnjakov.sesir@gmail.com

Temeljem istog zakona obvezujemo se odgovoriti na Vaš prigovor u pisanom obliku najkasnije petnaest (15) dana od dana zaprimanja dopisa na adresu koju ste naveli.

Izjava o prodavatelju

Prodavatelj je Čarobnjakov šešir d.o.o.

- ČAROBNJAKOV ŠEŠIR d.o.o. za trgovinu i usluge
- Registriran: Trgovački sud u Zagrebu, reg. Tt-14/12590-4
- MBS: 080915251
- OIB: 02203755604
- Temeljni kapital : 20.000 kn uplaćen u cijelosti
- IBAN: HR4723400091110661993, Privredna banka d.d.
- Direktor: Ivan Duvnjak, direktor (zastupa društvo pojedinačno i samostalno)
- Sjedište: Brestovečka 126A, 10.360 Sesvete, Hrvatska, Tel: +385 1 204 3680, Fax: +385 1 55 99 777

ONLINE RJEŠAVANJE SPOROVA

Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju biti će moguće riješiti putem ODR 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 na brži i jednostavniji način podnijeti na gornjem linku.

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

UVJETI KUPOVINE

Na uvjete poslovanja primjenjuju se odredbe čl. 57. do čl. 79. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine 41/14, nastavno dalje: ZZP), glava III. – Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu.

Naručivanjem i kupnjom u Čarobnjakov šešir d.o.o. web trgovini kupac sporazumno potvrđuje pristanak na Uvjete poslovanja i korištenja.

Korištenjem bilo kojeg dijela Čarobnjakov šešir d.o.o. portala i svih njegovih automatski prihvaćate sva aktualna pravila korištenja.

OPĆENITO

KUPAC

Kupac je svaka pravna i fizička osoba čije se sjedište/prebivalište nalazi na području Republike Hrvatske, te koja izvrši narudžbu i plaćanje u Internet web trgovini Čarobnjakov šešir d.o.o. Sukladno članku 43. Zakona o zaštiti potrošača, ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika. Pravna osoba treba imati registriranu djelatnost kod nadležnog trgovačkog suda ili obrtničke komore. Svaki kupac prilikom narudžbe mora ostaviti točne osnovne osobne podatke koji su potrebni za izvršenje kupovine i usluge, te odgovara za ispravnosti istih.

POTROŠAČ

Potrošač je u smislu Zakona o zaštiti potrošača svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.

FOTOGRAFIJE I OPISI

Djelatnici Internet trgovine www.carobnjakov-sesir.com nastoje što točnije navesti karakteristike proizvoda, no zadržavamo pravo pogreške u opisu i fotografiji proizvoda, pa vas molimo da nas, ako iste Primijetite, odmah obavijestite na naš e-mail: info.carobnjakov.sesir@gmail.com

CIJENE

Sve cijene izražene su u Hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn), sa PDV-om, ako je riječ o proizvodima na koje se obračunava PDV. Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i mogu se promijeniti bez prethodne najave! Istaknute cijene u web shopu vrijede isključivo za kupnju putem interneta. Cijena robe utvrđena je za svaki proizvod pojedinačno. Proces upisivanja cijene na stranicu za svaki proizvod podložan je kontroli u više razina, no bez obzira na to postoji mogućnost nastanka greške jer je u pitanju ljudski faktor, a po prirodi stvari ne može se raditi o automatskom unosu.

Takve situacije su izvanredne i za njih se Čarobnjakov šešir d.o.o. unaprijed ispričava svojim kupcima jer će ih biti prisiljen obavijestiti o nastaloj situaciji, pogrešnoj cijeni za određeni proizvod te nemogućnosti isporuke po konkretnoj narudžbi kupca.

NARUČIVANJE

Naručivanje proizvoda moguće je 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Proizvodi se naručuju isključivo kroz programsko sučelje Internet web trgovine Čarobnjakov šešir d.o.o.

Kupac naručuje proizvod ili proizvode putem elektronskog obrasca narudžbe, dakle prilikom završetka procesa kupovine u našoj online trgovini (web shopu) dobit ćete e-mail sa svim podacima o naručenim proizvodima, cijeni i načinu plaćanja koji je ujedno i potvrda da je narudžba zaprimljena.

Za proizvode kojih nema na zalihima dobavljača, ili ih ne može nabaviti u vremenskom periodu od 30 dana, onemogućen je unos u košaricu za kupnju.

Ako Prodavatelj eventualno nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda ili sve naručene proizvode, kontaktirat će Kupca, te ga obavijestiti o mogućem terminu isporuke proizvoda kojih nema na skladištu dobavljača. Po dobivanju takve obavijesti od Prodavatelja, Kupac je e-mailom dužan obavijestiti Prodavatelja da li želi isporuku nekompletne narudžbe, da li prihvaća novi rok isporuke kompletne narudžbe ili odustaje od kompletne narudžbe.

Ukoliko je pak Kupac iznos narudžbe za proizvode kojih nema na skladištu dobavljača, uplatio na poslovni račun Prodavatelja općom uplatnicom, virmanom ili Internet bankarstvom, Prodavatelj će mu odmah vratiti iznos vrijednosti proizvoda

koje ne može isporučiti ili ukupno uplaćeni iznos u slučaju da je Kupac odustao od kompletne narudžbe.

Kupac odgovara za ispravnost podataka koje navodi u popunjavanju narudžbe.

Roba se smatra naručenom u trenutku kada kupac odabere te potvrdi način plaćanja.

Pri samoj narudžbi kupac će dobiti mogućnost izbora adrese za dostavu ako se ista razlikuje od registrirane adrese.

Ukoliko pokraj artikla piše dostupno odmah to znači da Prodavatelj ima proizvod na svom skladištu i spreman za isporuku.

Ukoliko pokraj artikla piše Dostupno na upit/ Dostupno uz narudžbu artikl će biti isporučen u roku od 30 radnih dana ili kako se dogovori u komunikaciji s kupcom.

PLAĆANJE

Naručeni proizvodi ili usluge plaćaju prilikom preuzimanja pošiljke (pouzećem), virmanom ili netbanking / općom uplatnicom.

Pouzeće – plaćanje pouzećem pri preuzimanju od kurirske službe

Virman – Nakon što naručite traženi proizvod primit ćete predračun (e-mailom), nakon registracije uplate poslat ćemo Vam pošiljku i račun. Molimo Vas da svoju uplatu izvršite u roku do tri (3) radna dana jer će po isteku tog roka Vaša narudžba će biti stornirana.

Netbanking / opća uplatnica – uplata općom uplatnicom ili netbankingom preporučuje se privatnim osobama kojima nakon zaprimljene narudžbe stiže e-mail s ponudom za plaćanje (e-banking, uplata u banci, pošti itd.) Molimo Vas da svoju uplatu izvršite u roku do tri (3) radna dana jer će po isteku tog roka Vaša narudžba će biti stornirana.

Sva plaćanja biti će izvršena u Hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatskoj kuni (kn).

ISPORUKA

Naručeni proizvodi pakiraju se na način da tijekom uobičajene manipulacije ne budu oštećeni. Kupac je dužan prilikom preuzimanja kupljenih proizvoda provjeriti eventualna oštećenja pošiljke i odmah ih reklamirati dostavljaču koji je istu dostavio,

odnosno odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja. U tom slučaju potrebno je obavijestiti djelatnike Internet web trgovine Čarobnjakov šesir d.o.o.

Ako kupac ne primi robu ili obavijest o isporuci nakon što je poslana u očekivanom vremenu, kupac mora o tome obavijestiti prodavatelja na e-mail: info.carobnjakov.sesir@gmail.com da bi se poduzele radnje pronalaska pošiljke ili da bi se poslala zamjenska pošiljka

Ukoliko Kupac iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati Prodavatelju, Prodavatelj će novu dostavu naplatiti.

Ako kupac odbije primiti robu koju je naručio bez valjanog razloga, prodavatelj ima pravo tražiti od kupca nadoknadu svih troškova koji su vezani za isporuku.

Prodavatelj se obvezuje poslati pošiljku kupcu onoga trenutka kada zaprimi potvrdu kojom se odobrava online transakcija, odnosno nakon primitka uplate (virmanom ili netbanking / općom uplatnicom).

Nakon što dostavljač (tvrtka koja vrši dostavu) zaprimi pošiljku od prodavača, prodavač više nije odgovoran za daljnji tijek isporuke i eventualna kašnjenja te probleme koji mogu nastati u vezi s daljnjom manipulacijom i isporukom robe.

Dostava se vrši do ulaza u stambeni objekt željene adrese. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi dostavljač nije dužan nositi robu do kata na kojem se nalazi kupac već do ulaza u zgradu.

POŠTARINE

Za narudžbe u iznosu do 1.000,00 kn plaća se trošak dostave u paušalnom iznosu od 25,00 kn, a za narudžbe u iznosu preko 1.000,00 kn poštarina je besplatna.

POVRAT / REKLAMACIJE

Ukoliko sadržaj pošiljke ne odgovara narudžbi, izuzev kada ste obaviješteni da se uslijed nedostatka proizvoda na skladištu ili otkazivanja transakcije isti ne može isporučiti uz ostale proizvode iz narudžbe, vratite nam pošiljku, a mi ćemo Vam ispravni proizvod poslati na naš trošak.

Reklamacije

Čarobnjakov šešir d.o.o. prodaje isključivo nove proizvode. Za prodani proizvod izdajemo jamstvo koje dobivamo od proizvođača. Na jamstvenom listu su navedeni uvjeti jamstva i popis ovlaštene servis za Hrvatsku. U slučaju reklamacije proizvoda potrebno je obratiti se ovlaštenom servisu koji je naveden u jamstvenom listu. Jamstvo za svaki proizvod je istaknuto na ovjerenom jamstvenom listu koji se isporučuje sa proizvodom.

Reklamacija na neispravan proizvod ostvaruje se prema uvjetima navedenim u jamstvenom listu proizvoda. Uz neispravan proizvod morate obavezno priložiti račun, jamstvo i opis kvara.

Čarobnjakov šešir d.o.o. bazira svoje jamstvene uvjete i garancije na garancijama koje izdaje proizvođač artikla, te niti malo ne odstupa od toga. Ukoliko je na jamstvenom listu kao ovlaštene servis navedena druga tvrtka potrebno ih je osobno kontaktirati i dogovoriti detalje oko dostave robe na servis.

Robu sa fizičkim oštećenjem nećemo zaprimati na servis u jamstvenom roku. Ukoliko želite, neispravnu robu možemo servisirati i izvan jamstva za robu za koju smo ovlaštene servis.

Povrat ispravne robe uz povrat novca neće biti moguć ukoliko ne bude ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- Roba i dodatni dijelovi koji su sastavni dio paketa moraju biti u količini i stanju u kojem su originalno isporučeni - bez fizičkih oštećenja.
- Originalna ambalaža proizvoda mora biti bez fizičkih oštećenja, ogrebotina, udubljenja i nesmije biti izljepljena samoljepljivom trakom dostavnih službi.
- Uz robu koja se šalje obavezno trebate poslati i kompletnu dokumentaciju koja je dobivena sa proizvodom: račun, jamstvo, upute.
- Troškove povrata ispravne robe snosi kupac.

Pošiljke poslane dostavnim službama na račun primatelja ili poštom uz otkupninu na žalost nećemo biti u mogućnosti primiti. Dostavu prema servisu Čarobnjakov šešir d.o.o. uvijek šaljete o svom trošku dok troškove povrata robe sa servisa snosi tvrtka Čarobnjakov šešir d.o.o. ukoliko se utvrdi da je reklamacija bila opravdana.

Jednostrani raskid ugovora i povrat

Ugovor možete jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Da biste mogli ostvariti pravo na jednostrani raskid ovoga Ugovora, morate nas obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom ili elektroničkom poštom, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a možete koristiti i priloženi obrazac za jednostrani raskid ugovora.

Rok za jednostrani raskid iznosi 14 dana od dana kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet ugovora predana u posjed.

Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora, osim ukoliko ste odabrali drugu vrstu isporuke, a koja nije najjeftinija standardna isporuka koju smo mi ponudili.

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. U slučaju da pristajete na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosite nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad.

Robu vratite ili je predajte nama bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora. Izravne troškove povrata robe morate snositi sami.

Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača dužni ste sami snositi izravne troškove povrata proizvoda ako koristite svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

U slučaju da naručite robu i odbijete ju primiti bez razloga (ambalaža nije oštećena), Čarobnjakov šešir d.o.o. ima pravo uskratiti od uplaćenog iznosa kupoprodajne cijene iznos izravnih troškova povrata proizvoda.

Nemate pravo na jednostrani raskid ugovora ako je predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su opečaćeni nakon isporuke.

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora nalazi se na ovom [LINKU](#) i možete ju preuzeti, te elektronički ispunit i poslati.

Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

REGISTRIRANI KORISNICI

Registriranjem na Čarobnjakov šešir d.o.o. portal korisnik je obavezan proći postupak registracije, unijeti istinite podatke, te odabrati login i password.

Korisnik je dužan odmah prijaviti carobnjakov-sesir.com portalu neovlašteno korištenje njegovog accounta.

Carobnjakov-sesir.com ne može se držati odgovornim za neovlašteno korištenje accounta, niti eventualnu štetu nastalu na taj način.

Carobnjakov-sesir.com je dužan po utvrđivanju opravdanosti eventualne prijave u razumnom roku ukloniti sadržaje korisnika koji nisu u skladu s važećim zakonima.

RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove Prodavatelj i Kupac nastojat će riješiti dogovorom i mirnim putem, a u suprotnom nadležan je Općinski građanski sud u Zagreb za fizičke osobe i Trgovački sud u Zagrebu za pravne osobe.

PRIMJEDBE I PRIGOVORI

Sukladno čl. 8 ZZP-a, internet trgovine carobnjakov-sesir.com (Čarobnjakov šešir d.o.o.) vam omogućuje da svoje pisane prigovore šaljete na e-mail: info.carobnjakov.sesir@gmail.com

Na sve vaše primjedbe i prigovore odgovoriti ćemo u roku od 15 dana.

MODIFICIRANJE UVJETA KORIŠTENJA

carobnjakov-sesir.com zadržava pravo da bez najave povremeno promijeni ili modificira uvjete korištenja. O važnim promjenama i dopunama carobnjakov-

sesir.com može obavijestiti korisnike putem e-maila ili objavljivanjem na portalu. Korištenjem bilo kojeg sadržaja na carobnjakov-sesir.com portalu smatra se da ste upoznati s najnovijim uvjetima korištenja.

Sve upite koji se odnose na ove Opće uvjete korištenja možete uputiti na e-mail: info.carobnjakov.sesir@gmail.com

ZAŠTITA PODATAKA

Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju radi slanja obavijesti o novostima (popusti, akcije, nagradne igre itd.) i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla.

Čarobnjakov šešir d.o.o. se obavezuje pružati zaštitu osobnih podataka kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima koji su potrebni za ispunjenje naših obaveza, te informiranje kupaca o novostima.

Stranice služe kao elektroničko prodajno mjesto tvrtke, a Čarobnjakov šešir d.o.o. ne može preuzeti odgovornost za eventualne štete nastale uporabom informacija s ovih stranica u svrhe koje izlaze izvan okvira njihove predviđene namjene.

Čarobnjakov šešir d.o.o. ne može se smatrati odgovornim za zlouporabe za koje se ne može utvrditi da su nastale kao posljedica tehničko-sigurnosnog propusta sustava web trgovine ili propusta djelatnika Čarobnjakov šešir d.o.o.

Posjećivanjem stranica naše Internet trgovine komunicirate elektronskim putem. Time prihvaćate da svi sporazumi, obavijesti, priopćenja i ostali sadržaji koji su vam dostavljeni elektronskim putem zadovoljavaju pravne okvire kao da su ostvareni u pisanom obliku.

Registracijom na stranicama naše web trgovine potvrđujete da ste u cijelosti upoznati te prihvaćate ovdje navedene uvjete korištenja.