

Opći uvjeti poslovanja

UVJETI PRODAJE PUTEM INTERNET TRGOVINE DOBRA VINA

1. OPĆE ODREDBE UVJETA PRODAJE

Nositelj svih prava na internet stranici www.chemisol.hr je trgovačko društvo CHEMISOL d.o.o. (dalje u tekstu: CHEMISOL). CHEMISOL putem navedene stranice pruža uslugu prodaje putem svog servisa – Web shop (dalje u tekstu: Web shop). Korištenjem usluge Web shopa i svih pridruženih stranica i servisa na domeni chemisol.hr smatra se da su potrošači u svakom trenutku upoznati s ovim Uvjetima prodaje (dalje u tekstu: Uvjeti), te da ih u cijelosti razumiju i prihvaćaju. Ovi Uvjeti primjenjuju se na prava i obveze koja se odnose na kupnju proizvoda ili usluga putem Web shopa te prava i obveze koje proizlaze iz sklapanja Ugovora o prodaji na daljinu (dalje u tekstu: Ugovor) između potrošača kao krajnjeg kupca i Web shopa, smatraju se sastavnim dijelom takvih ugovora.

Pružatelj usluge internet prodaje putem Web shopa je CHEMISOL d.o.o., II Vinogradski odvojak 16, 10312 Kloštar Ivanić OIB: 15494011025 Korisnike upućujemo da se prije kupnje upoznaju sa ovim Uvjetima te da iste redovito provjeravaju, kako bi bili upoznati sa svim Vašim pravima i obvezama.

CHEMISOL pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta u svako doba bez obaveze prethodne najave te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih promjena. Navedene promjene stupaju na snagu objavljivanjem na ovim internet stranicama.

CHEMISOL pridržava pravo ukidanja usluge i promjene sadržaja kao i ostalih usluga i podstranica koje su sastavni dio Web shopa u svako doba bez obaveze prethodne najave te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih promjena. Navedene promjene stupaju na snagu objavljivanjem na ovim internet stranicama.

CHEMISOL pridržava pravo promjene, ograničenja ili prestanak pružanja usluge Web shop u svako doba bez obaveze prethodne najave, uključivo i djelomično ili može u potpunosti ograničiti pristup kao i pružanje određenih usluga korisnicima koji krše odredbe ovih Uvjeta te Općih uvjeta korištenja.

Korištenje usluga Web shop odobrava se isključivo punoljetnim osobama. Uporaba i korištenje Web shop od strane djece ili maloljetnih osoba nije dozvoljena, te su roditelji i/ili skrbnici dužni o tome voditi računa, u protivnom preuzimaju sva prava i obveze nastale takvim korištenjem, a CHEMISOL ne odgovara za eventualne posljedice takvog korištenja.

Web shop se u potpunosti odriče bilo kakve odgovornosti za točnost i/ili potpunost svih informacija i sadržaja koji se nalaze na webshop.hr. Web shop zadržava pravo pogreške u opisu i slici proizvoda.

Web shop ne jamči da fotografije proizvoda u potpunosti odgovaraju izgledu samog proizvoda. Za moguće nenamjerne greške kod opisa proizvoda ne odgovaramo. Moguće su različitosti stvarnog proizvoda i fotografije proizvoda te opisanog proizvoda na ovim

stranicama, ukoliko proizvođač izmijeni neku od karakteristika ili sadržaj proizvoda. Svi opisi se redovito i detaljno provjeravaju.

2. UVJETI PRODAJE

I) Sklapanje i raskid ugovora o prodaji

Ovi Uvjeti kao i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz informacije o određenim proizvodima predstavljaju ponudu CHEMISOL za sklapanje Ugovora te korisnik kao kupac svojom registracijom, zaključivanjem narudžbe ili na drugi način utvrđen ovim Uvjetima iste prihvaća čime se smatra da je zaključen Ugovor između korisnika i CHEMISOL, a prema uvjetima prodaje navedenim u ovim Uvjetima.

Predmet i komercijalna svrha Ugovora je kupnja odabranog proizvoda ili usluge putem Web shop uz plaćanje odgovarajuće naknade – cijene toga proizvoda ili usluge. Ugovor se zaključuje sredstvima daljinske komunikacije (Ugovor sklopljen na daljinu) i to putem: tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, telefona s ljudskim posredovanjem i bez njega te Interneta.

Ugovor stupa na snagu i obvezuje od trenutka kada korisnik prihvati ponudu CHEMISOL odabirom plaćanja i dovršenjem narudžbe kao registrirani korisnik Web shopa.

a) U postupku registracije ili kreiranja korisničkog računa, korisnik je obavezan odabrati naziv ili ime pod kojim će ostvarivati usluge i odabrati sigurnosnu zaporku te dostaviti valjanu e-mail adresu. Svi podaci potrebni za registraciju ili kreiranje korisničkog računa moraju biti istiniti pri čemu je izričito zabranjeno korištenje ili uporaba tuđih podataka.

b) Registracija ili korisnički račun kreiraju se samo za jednu osobu i nije dozvoljeno priopćavati podatke o registraciji ili korisničkom računu trećim osobama. Korisnik je obavezan čuvati podatke o svojoj sigurnosnoj zaporki i korisničkom računu. Nije dozvoljena uporaba tuđe registracije ili korisničkog računa.

c) Za kršenje odredbi Uvjeta iz ovog poglavlja, CHEMISOL zadržava pravo, prema slobodnoj ocjeni, ugasiti registraciju ili korisnički račun korisnika, bez obveze naknade korisniku bilo kakvog troška ili štete.

d) Plaćanjem usluge smatra se da je sklopljen Ugovor između CHEMISOL i korisnika kao kupca.

e) Ugovor stupa na snagu po izvršenoj registraciji korisnika, odnosno od dana kada korisnik prihvati ponudu za sklapanje takvog Ugovora.

f) Povodom sklapanja Ugovora, korisniku će biti dostavljeni: potvrda o sklopljenom Ugovoru, odnosno predugovorna obavijest iz članka 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/2014), ovi Uvjeti te obavijest o pravu korisnika na jednostrani raskid Ugovora s obrascem za jednostrani raskid Ugovora iz članka 61. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača.

g) Korisnik može jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 (četrnaest) dana bez navođenja razloga. Korisnik nema pravo na jednostrani raskid Ugovora:

- ako mu je usluga u potpunosti ispunjena, a ispunjenje je započelo uz njegov izričit prethodni pristanak te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid Ugovora ako mu usluga bude potpuno ispunjena,
- ako je predmet Ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave,
- ako je predmet Ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima.

Da bi korisnik mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Ugovora, mora obavijestiti CHEMISOL o svojoj odluci o jednostranom raskidu Ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na Web shop, CHEMISOL d.o.o., II Vinogradski odvojak 16, 10312 Kloštar Ivanić OIB: 15494011025), telefaksom na 01/2893 007 ili elektroničkom poštom na info@chemisol.hr u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte.

Rok za jednostrani raskid Ugovora iznosi 14 (četrnaest) dana od dana kada je korisniku ili trećoj osobi koju je korisnik odredio, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet Ugovora predana u posjed, odnosno u slučaju usluge, od sklapanja Ugovora.

Ako korisnik jednostrano raskine Ugovor, izvršit će mu se povrat sredstava koji je od njega primljen, umanjeno za troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada CHEMISOL, odnosno Web shop zaprimi korisnikovu odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Povrat sredstava bit će izvršen na isti način na koji je korisnik izvršio uplatu. U slučaju da korisnik pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca CHEMISOL može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da je roba poslana nazad.

Korisnik je dužan robu predati ili je poslati na adresu CHEMISOL d.o.o. (Web shop), II Vinogradski odvojak 16 10 312 Kloštar Ivanić, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je CHEMISOL, odnosno Web shop, uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Ugovora. Izravne troškove povrata robe korisnik snosi sam. Korisnik se moli da se prije raskida Ugovora javi na info@chemisol.hr kako bi mu bio objašnjen postupak vraćanja robe.

Korisnik je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. U slučaju oštećenja originalne ambalaže iznos povrata bit će umanjeno za postotak sukladan vrijednosti robe. U tom slučaju bit će te obaviješteni.

II) Uvjeti i postupak kupnje

Glavne karakteristike proizvoda, način uporabe, cijene, posebne akcije i pogodnosti, načini plaćanja i dostave odnose se na one koji su važeći u trenutku zaključene narudžbe. Navedeni podaci će biti naznačeni uz svaki proizvod.

Cijena proizvoda, u koju je uključen iznos PDV-a, te trošak dostave, vidljivi su u košarici za kupnju prije zaključenja narudžbe. Trošak dostave može biti vidljiv još i na nekim drugim dijelovima stranice. Sve informacije o potvrdi kupnje temeljem elektronske narudžbe dostavit će se na adresu elektroničke pošte kupca navedenu u postupku registracije/narudžbe ili u košarici za kupnju pri unosu podataka prilikom zaključivanja narudžbe. Sve cijene su izražene u hrvatskim kunama (HRK). U sve cijene je uračunat PDV.

Ukoliko kupac ne zaprimi obavijest o potvrdi narudžbe, postoji mogućnost da je pogrešno unio adresu svoje elektronske pošte. U tom slučaju molimo kupca da nas kontaktira na: info@chemisol.hr kako bi naša služba za korisnike provjerila je li narudžba zaprimljena. Ukoliko niste sigurni kako izvršiti kupnju, slobodno nas nazovite na broj_01 2893 007 i pomoći ćemo vam ispuniti košaricu.

III) Dostava i uvjeti dostave

- trošak dostave obračunava se automatski prilikom kupnje proizvoda i izdaje vam se račun na kojem se nalazi cijena kupljenih proizvoda i cijena dostave
- trošak dostave bit će iskazan u košarici uz cijenu proizvoda
- trošak dostave na području Republike Hrvatske je fiksna i iznosi 30,00 kn bez obzira na težinu, volumen ili adresu kupca
- za iznos narudžbe iznad 300,00 kn trošak dostave u cijelosti snosi Web shop
- rok isporuke proizvoda, kod kojih je navedeno da se nalaze na zalih, na području cijele Hrvatske je 4 radna dana od dana zaključene narudžbe, izuzev proizvoda s posebnom napomenom
- rok isporuke proizvoda, kod kojih je navedeno da se nalaze na zalih, na hrvatske otoke je do 5 radnih dana
- u slučaju promjene roka dostave ili bilo koje druge važne okolnosti za izvršenje narudžbe, kupca će o tome odmah obavijestiti naša služba za korisnike

IV) Reklamacije i prigovori

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati zaprimljenu pošiljku. Ukoliko zaprimljena pošiljka ima vidljivih oštećenja/nedostataka, preporučujemo da kupac odbije primitak iste jer postoji mogućnost da je proizvod unutar takvog pakiranja oštećen. Odbijanjem primitka, dostavna služba će pošiljku vratiti Web shop, uz napomenu da pošiljka sadrži nedostatak.

Reklamacije vezane za nedostatke proizvoda te svi ostali prigovori mogu se izjaviti u pisanoj formi putem elektroničke ili obične pošte:

- na e-mail adresu: info@chemisol.hr
- na adresu: CHEMISOL d.o.o., II Vinogradski odvojak 16, 10 312 Kloštar Ivanić

U slučaju opravdane reklamacije omogućuje se raskid ugovora uz povrat uplaćenog iznosa ili zamjena proizvoda. Ukoliko se radi o oštećenju i/ili neispravnosti isporučene robe, kupac treba poslati fotografiju navedene reklamacije kako bi se ista uvažila na temelju fizičkog dokaza. Web shop vrši prikup reklamacija, oštećene, neispravne ili pogrešno isporučene robe o svom

trošku, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana te da kupac nije utjecao na neispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe. U slučaju opravdane reklamacije trošak zamjene proizvoda novim u cijelosti snosi Web shop.

U slučaju spora oko opravdanosti reklamacije i/ili načina na koji je proizvod vraćen (proizvod mora biti nekorišten, u nepromijenjenoj količini te u originalnoj ambalaži, uz predočen originalan račun i jamstvo, ukoliko postoji) proizvod će se dati na vještačenje vještaku ili stručnoj pravnoj osobi. U slučaju da se vještačenjem utvrdi opravdanost reklamacije, sav trošak zamjene proizvoda snosi Web shop, a u slučaju neopravdane reklamacije trošak će snositi kupac.

Kupac nema pravo na reklamaciju niti na povrat uplaćenog iznosa ili zamjenu proizvoda ukoliko je došlo oštećenja proizvoda (npr. razbijena boca) isključivom krivicom kupca.

V) Način i postupak plaćanja

Plaćanje cijene proizvoda i troškova dostave može se izvršiti na jedan od sljedećih načina:

a) Plaćanje općom uplatnicom. Proizvodi za koje je zaključena narudžba mogu se plaćati uplatom putem opće uplatnice u svim poslovnica banaka, FINA-e ili uredima Hrvatske pošte. Nakon potvrde narudžbe, Web shop prosljeđuje e-mailom podatke potrebne za plaćanje općom uplatnicom. Sve podatke je potrebno točno upisati u opću uplatnicu i izvršiti uplatu u roku.

b) Plaćanje internet bankarstvom. Proizvodi za koje je zaključena narudžba mogu se plaćati putem internet bankarstva bilo koje banke u kojoj je otvorena mogućnost takvog načina plaćanja. Nakon potvrde narudžbe, Web shop prosljeđuje e-mailom sve potrebne podatke za izvršenje plaćanja.

c) Plaćanje pouzecom. Proizvodi za koje je zaključena narudžba mogu se plaćati prilikom preuzimanja-dostave od strane kurirske službe.

3. ZAŠTITA PODATAKA PRI KUPNJI

Web shop se obvezuje poštivati anonimnost i privatnost korisnika Web shop te će podatke koristiti i obrađivati isključivo u svrhu i namjenu određenu ovim Uvjetima. Web shop može prikupljati osobne podatke korisnika, kao što su ime, adresa, OIB, telefonski broj ili e-mail adresa samo ako iste korisnik dobrovoljno dostavi Web shopu.

Web shop će navedene podatke koristiti isključivo u svrhu ispunjena ugovornih obveza te što boljeg uvida i razumijevanja pojedinačnih potreba, navika i zahtjeva korisnika kao i daljnjeg razvijanja te kvalitetnijeg pružanja svih usluga Web shopa. Web shop prikuplja, obrađuje i objavljuje podatke o korisnicima koji se odnose na način uporabe Web shopa bez otkrivanja identiteta korisnika i/ili osobnih podataka koji omogućuju otkrivanje identiteta korisnika.

Web shop prikuplja i bilježi podatke o IP-adresi (Internet ProtocolAddress) korisnika ili o lokaciji računala za potrebe sistemskog administriranja, rješavanja kvarova, potvrde preuzimanja sadržaja ili unapređivanja tehničkih aspekata internetskog servisa. Web shop će

automatizirano bilježiti podatke o navikama korištenja Web shopa od strane korisnika, među ostalim i zapisničku datoteku o posjećenosti određenih stranica i/ili sadržaja. Takve podatke Web shop će koristiti isključivo u svrhu unapređivanja svoje usluge te prilagodbe i individualizacije promotivnih aktivnosti prema potrebama pojedinog korisnika.

Web shop ne bilježi broj vaše kreditne kartice niti pohranjuje transakcijske podatke. Web shop za naplatu kreditnih kartica koristi usluge treće strane, ovlaštene banke, koja enkrijpcijom štiti vaše podatke.

4. KOMUNIKACIJA WEB SHOPA S KORISNICIMA

Registracijom i kupovinom dajete suglasnost da vas Web shop u svrhu promocije usluge i proizvoda može putem elektroničke pošte obaviještavati o promjenama ili dodavanja sadržaja stranicama, popustima, akcijama, proizvodima ili promjeni načina pružanja usluge. Korisnik može u svakom trenutku opozvati navedenu suglasnost.