

Uvjeti poslovanja

Web-trgovinom upravlja poduzeće IDENTIS d.o.o., Lanišče 25, 1291 Škofljica (dalje u tekstu: pružatelj usluga).

[Općim uvjetima poslovanja](#) uređuju se rad web-trgovine, prava kupca te poslovni odnos između pružatelja usluga i kupca.

Potvrđivanjem narudžbe kupac se smatra upoznatim s općim uvjetima poslovanja, zaštitom osobnih podataka i pravnom obavijesti.

Cijene

Sve cijene proizvoda navedene su u eurima (€) i uključuju PDV. Cijene su zajamčene na dan narudžbe, a mogu se svakodnevno mijenjati bez prethodne obavijesti.

Registracija

Prilikom registracije u sustav web-trgovine, posjetitelj dobiva korisničko ime koje je jednako kao adresa njegove e-pošte, te lozinku. Korisničko ime i lozinka bez dvojbe određuju korisnika i povezuju ga s unesenim podacima. Registracijom posjetitelj postaje kupac i dobiva pravo na kupnju.

Registracija je potrebna za izvedbu kupnje. Prijavite se i registrirajte se tako da kliknete na „Prijava“ desno gore i slijedite upute:

- registrirajte se (popunite polja u prozorima i pritisnite gumb „Registriraj me“)
- e-poštom ćete primiti lozinku koju ćete upotrijebiti prilikom svake sljedeće prijave
- kada budete prijavljeni, desno gore ispisat će vam se vaša e-adresa

Ako već imate lozinku, možete se prijaviti i početi s kupnjom. Ako ste zaboravili lozinku, kliknite ispod prijave korisnika na redak Zaboravio/la sam lozinku.

Važno: Ako vam se dogodi, da lozinka nije vidljiva među primljenim porukama, provjerite mapu „Spam“ odn. Neželjena pošta.

Narudžba i kupnja

Odaberite proizvod koji želite kupiti i kliknite gumb „Dodaj u košaricu“. Desno gore u košarici za kupnju ispisat će se količina i ukupan iznos naručenih proizvoda. Ako želite ukloniti ili smanjiti naručenu količinu određenog proizvoda, to možete učiniti prilikom pregleda košarice.

Postupak završetka naručivanja aktivirajte klikom na košaricu za kupnju te gumbom „Na blagajnu“. Web-trgovina vodit će vas kroz sljedeće korake:

1. korak – pregled narudžbe
2. korak – odabir načina dostave

3. korak – odabir načina plaćanja
4. korak – pregled narudžbe; u ovom koraku možete provjeriti pravilnost svih podataka
5. korak – završena narudžba

Nakon slanja narudžbe, e-poštom primit ćete sažetak naručenih proizvoda. Poslanu narudžbu kupac može poništiti u roku od jednog sata nakon slanja. Nakon isteka propisanog vremena poništavanje narudžbe više nije moguće. Sve troškove nastale nakon isteka vremena poništavanja snosi naručitelj robe. Kupcu su na web-stranici pružatelja usluge uvijek dostupni podaci o statusu i sadržaju narudžbe.

Pružatelj usluge pregledat će narudžbu u najviše 48 sati, provjeriti zalihe te potvrditi narudžbu ili je opravdano odbiti. Pružatelj usluge pridržava pravo pozvati korisnika na njegov telefonski broj.

Klikom na gumb „Završi narudžbu“ potvrđujete da ste upoznati s kompletnim tekstom uvjeta prodaje i plaćanja koji su tu navedeni te da ste bili na te uvjete prilikom kupnje izričito upozoreni.

Kupoprodajni ugovor (narudžba) na slovenskom jeziku čuva se na poslužitelju u e-obliku i kupcu je dostupna u svakom trenutku u njegovom korisničkom profilu (Moj profil).

Kupoprodajni ugovor (narudžba) obvezuje web-trgovinu i kupca. U slučaju da kupac otkaže narudžbu/ugovor, snosi sve izravne troškove koji nastanu zbog slanja. U slučaju da kupac naruči proizvode u web-trgovini i zatim odbije odnosno ne primi pošiljku, snosi troškove poštarine u oba smjera. Cijenu poštarine određuje služba za dostavu, a točan iznos poštarine u jednom smjeru vidljiv je na sažetku kupnje kao i na samom računu.

Plaćanje

Kupac na području Slovenije i Hrvatske u postupku naručivanja može odabrati sljedeće načine plaćanja:

- **pouzećem gotovinom.** Kupac plaća robu dostavljaču prilikom preuzimanja robe
- **doznakom** na transakcijski račun pružatelja usluga. Pružatelj usluga kupcu šalje predračun e-poštom. Pružatelj usluga otpremi narudžbu nakon primitka uplate na svoj transakcijski račun.
- **PayPal** – plaćanje sustavom PayPal kreditnom karticom

Za sve načine plaćanja vrijedi da u slučaju djelomičnog plaćanja računa ili predračuna roba do konačne uplate ostaje u vlasništvu pružatelja usluga.

Dostava

Web-trgovina prima narudžbe 24 sata dnevno. Sve narudžbe primljene od ponedjeljka do petka do 12 h bit će realizirane istog dana. Narudžbe primljene nakon 12 h bit će realizirane sljedećeg radnog dana. Narudžbe primljene subotom, nedjeljom i praznicima bit će realizirane prvog radnog dana. U

slučaju da proizvoda u trenutku naručivanja više nema na zalihama, rok dobave produljuje se u skladu s rokom dobave robe od strane proizvođača.

Ugovorni partner za dostavu pošiljki je **Pošta Slovenije**, ali pružatelja usluga pridržava pravo izabrati drugu dostavnu službu ako time može učinkovitije ispuniti narudžbu.

Osobno preuzimanje

Proizvode kupljene u web-trgovini kupac može preuzeti i osobno, ali samo uz **prethodno plaćanje po predračunu**. Kada naručena roba bude spremna za preuzimanje, o tome će kupac biti obaviješten e-poštom. U obavijesti će biti navedena točna adresa, karta do lokacije, moguće vrijeme preuzimanja i kontaktni broj telefona.

Izravno plaćanje gotovinom ili platnim karticama na mjestu za preuzimanje **nije moguće**.

Pravo na odstup od kupnje i povrat robe

Kupac ima pravo javiti pružatelju usluga u roku od **14 dana** od preuzimanja proizvoda da otkazuje ugovor bez navođenja razloga za svoju odluku. Rok počinje jedan dan nakon datuma preuzimanja proizvoda.

Kupac mora vratiti robu **u originalnoj ambalaži, neoštećenu i u nepromijenjenoj količini**, a proizvod **ne smije imati vidljive znakove uporabe**. Adresa za povrat robe pružatelju usluge je **IDENTIS d.o.o., PE Skladišće Ig, Gasilska ulica 10, 1292 Ig**. Troškove povrata snosi kupac. **Ne prihvaćamo pošiljke s otkupninom.**

Prilikom povrata robe kupac može zahtijevati povrat kupoprodajne cijene koju će mu pružatelj usluga vratiti nakon primitka obavijesti o otkazivanju ugovora. Pružatelj usluga obvezuje se da će kupcu vratiti **kupoprodajnu cijenu odmah** odnosno **najkasnije u roku od 14 dana** od primitka otkaza od ugovora.

Početak postupka povrata započinje popunjavanjem [obrasca za otkazivanje ugovora](#).

Reklamacija i stvarni nedostatak

Kupac može reklamirati proizvod ako nema svojstva koje je pružatelj usluga izričito obećao, ako je pružatelja usluga poslao pogrešne proizvode, u pogrešnoj količini, boji ili ako oni na bilo koji drugi način odstupaju od narudžbe kupca.

Kupac može reklamirati proizvod i zahtijevati **trenutačnu** zamjenu za jednak, besprijekoran proizvod ili u zakonski utvrđenom roku i pod uvjetima za ostvarenje reklamacije s naslova **stvarnog nedostatka**.

Prodavatelj će odgovoriti kupcu na zahtjev s naslova **stvarnog nedostatka** najkasnije u roku od **osam dana**.

Kupac može ostvarivati svoja prava s naslova **stvarnog nedostatka** ako o nedostatku obavijesti pružatelja usluga u roku od **dva mjeseca** od dana kada je nedostatak otkriven. U obavijesti o nedostatku kupac mora precizno opisati nedostatak i prodavaču omogućiti pregled proizvoda. Pružatelj usluga ne odgovara za stvarne nedostatke na proizvodu koji se pokazuju **dvije godine** nakon

uručenja proizvoda. Smatra se da je nedostatak na proizvodu postojao već u vrijeme uručenja ako se pojavi u roku od **šest mjeseci** od uručenja.

Kupac koji je pravilno obavijestio prodavača o nedostatku ima pravo od njega zahtijevati da:

- otkloni nedostatak na proizvodu ili vrati dio plaćenog iznosa koji je razmjerni nedostatku
- zamijeni novim besprijekornim proizvodom s nedostatkom
- vrati plaćeni iznos

Kupac može radi reklamacije vratiti proizvod tako da ga donese osobno ili da ga na troškove proizvođača i prema prethodnom [dogovoru](#) s prodavačem vrati poštom. **Ne prihvaćamo pošiljke s otkupninom!**

Povrat oštećenih pošiljki

U slučaju da je paket fizički oštećen, da u njemu nedostaje sadržaj ili da na njemu ima znakova otvaranja, kupac mora aktivirati postupak reklamacije kod **Pošte Slovenije**. To učinite tako da paket donesete na najbližu poštu u istom stanju u kojem ste ga primili (bez dodavanja ili uklanjanja) te popunite reklamacijski zapisnik. Zajedno s Poštom Slovenije pobrinut ćemo se da reklamacije bude riješena u najkraćem mogućem roku.

Jamstvo

Proizvodi imaju jamstvo ako je tako navedeno na **jamstvenom listu** ili na **računu**. Jamstvo vrijedi ako su poštovane upute na jamstvenom listu i uz dostavljanje računa. Jamstveni rokovi navedeni su na jamstvenim listovima ili na računu.

Informacija o jamstvu navedena je i na strani s prezentacijom proizvoda. Ako nema informacije o jamstvu, proizvod nema jamstvo ili podatak u tom trenutku nije poznat. U potonjem slučaju kupac može kontaktirati pružatelja usluga koji će osigurati ažurnu informaciju.

U skladu sa zakonom proizvođač je dužan osigurati kupcu jamstvo za besprijekoran rad kupljene robe. Kupac može ostvariti jamstvo izravno kod proizvođača ili u njegovom ovlaštenom servisu. Kupac može ostvariti jamstvo s jamstvenim listom i računom pružatelja usluga.

Proizvođač je dužan obaviti jamstveni popravak u roku od **45 dana** od primitka robe, u protivnom proizvod može zamijeniti drugim, jednakovrijednim i besprijekornim proizvodom.

Kupac može ostvariti jamstvo i kod pružatelja usluge, ali i u tom slučaju vrijedi odredba iz prethodnog stavka.

Povrat proizvoda u jamstvo obavlja se u skladu s uvjetima koje proizvođač navodi na jamstvenom listu, a kupac nema nikakve troškove s povratom.

Ograničenje odgovornosti

Pružatelj usluga se u najvećoj mjeri trudi osigurati ažurnost i pravilnost podataka koji su objavljeni na njegovim stranicama. Unatoč tome, svojstva proizvoda, rok dobave ili cijena mogu se promijeniti tako

brzo da prodavač ne uspije ispraviti podatke na web-stranicama. U tom slučaju pružatelj usluga obavijestit će kupca o promjenama i omogućiti mu da otkáže narudžbu ili zamijeni naručeni proizvod.

Iako se prodavač trudi osigurati precizne fotografije prodajnih proizvoda, sve fotografije treba shvaćati kao simbolične. Fotografije ne osiguravaju svojstva proizvoda.

Pravna obavijest

Web-mjesto www.vrtickarji.si i svi podaci na njemu (slike proizvoda, grafika, tekstovi i sve ostalo) zaštićeni su Zakonom o autorskim pravima i ne smiju se reproducirati ili upotrebljavati bez prethodne pismene dozvole pružatelja usluga.

Pritužbe i sporovi

Pritužba se može predati na e-adresu prodaja@vrtickarji.si.

U roku od pet radnih dana pružatelj usluga potvrdit će da je primio pritužbu, javiti kupcu koliko će je obrađivati i cijelo vrijeme ga obavještavati o tijeku postupka.

Pružatelj usluga svjestan je da je bitno svojstvo potrošačkog spora, barem što se tiče sudskog rješavanja, nerazmjer između ekonomske vrijednosti zahtjeva i troškova koji nastaju prilikom rješavanja spora. To je i glavna prepreka da kupac ne pokrene spor pred sudom. Zato se prodavač u najvećoj mjeri trudi da se eventualni sporovi riješe sporazumno.

Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova

U skladu sa zakonskim normativima Identis d.o.o. ne priznaje nikakvog izvođača izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkog spora koji bi kupac mogao pokrenuti u skladu sa Zakonom o izvensudskom rješavanju potrošačkih sporova.

Identis d.o.o., koji kao pružatelj robe i usluga omogućuje web-trgovinu na području RS, na svojoj web-stranici objavljuje e-poveznicu na platformu za internetsko rješavanje potrošačkih sporova (SRPS). Platforma je kupcima dostupna [ovdje](#).

[Navedena odredba](#) proizlazi iz Zakona o izvensudskom rješavanju potrošačkih sporova, Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća za internetsko rješavanje potrošačkih sporova te izmjeni Uredbe (EZ) br. 2016/2004 i Direktive 2009/22/EZ.

Za sve dodatne informacije na raspolaganju smo vam putem e-adrese prodaja@vrtickarji.si.