

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE ONLINE KUPOVINE NA WEB STRANICI WWW.PROTEINI-OUTLET.COM

Internet stranica www.proteini-outlet.com može se koristiti za Vašu privatnu upotrebu bez ikakvih naknada za korištenje, a prema Uvjetima kupnje koji su niže navedeni.

Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opće uvjete korištenja usluge online kupovine prije korištenja web stranice www.proteini-outlet.com u svrhu ostvarivanja kupnje proizvoda oglašanih na istoj ili dobivanja informacija o pojedinom proizvodu.

Korištenjem internet stranice www.proteini-outlet.com zbog kupovine ili prikupljanja informacija o proizvodima koji se na njoj nalaze, potvrđujete kako ste upoznati s ovim Općim uvjetima korištenja te kako ste s istima suglasni. Ukoliko niste suglasni s ovim Uvjetima nemojte koristiti ovu web stranicu u svrhu kupnje proizvoda, pribavljanja informacija o istima ili bilo koju drugu svrhu.

1. Opće odredbe

Svi podaci na Internet stranici www.proteini-outlet.com prikazani su samo u informativne svrhe te u dobroj namjeri. Točne informacije možete pronaći na stranicama proizvođača.

Prodavatelj ovim Općim uvjetima utvrđuje odnose između Posjetitelja stranica, Kupaca i Prodavatelja, a u odnosu na uvjete i način naručivanja proizvoda, cijene proizvoda, plaćanja, isporuke, kvalitete proizvoda, reklamacije, povrata i dostave, zaštite osobnih podataka i druga pitanja vezana uz korištenje Internet stranice www.proteini-outlet.com i online kupnje.

Prodavatelj ove Opće uvjete stavlja na raspolaganje Korisnicima te ih upućuje da se obvezno detaljno upoznaju s istima prije korištenja Internet stranice www.proteini-outlet.com u svrhu ostvarivanja kupnje proizvoda oglašanih na istoj ili dobivanja informacija o pojedinom proizvodu. Pristupanjem kupnji proizvoda putem online kupovine ili posjećivanjem ove internet stranice zbog dobivanja informacija o pojedinom proizvodu, smatra se da su Korisnici upoznati s ovim Uvjetima te da su s istima suglasni. Ukoliko Korisnici nisu suglasni s ovim Uvjetima kupnje, Prodavatelj ih upućuje da ne koriste Internet stranice www.proteini-outlet.com u svrhu kupnje proizvoda ili pribavljanja informacija o istima.

1.1 Pojmovi

U Općim uvjetima pojmovi pisani podebljanim slovima imaju slijedeće značenje:

Prodavatelj: trgovačko društvo Sanea d.o.o. unutarnja i vanjska trgovina i zastupstva, Koledinečka 1, 10040 Zagreb, Hrvatska, upisano u Sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta upisa (MBS): 3969959, osobni identifikacijski broj (OIB):

30856813716, IBAN: HR8423600001101293014, otvoren kod Zagrebačke banke d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, 10000 Zagreb, Hrvatska;

www. proteini-outlet.com - Internet stranica u vlasništvu Prodavatelja;

Kupac: osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije registrira svoje osobne podatke i naruči barem jedan proizvod ponuđen na Internet stranici [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com);

Posjetitelj Internet stranice: osoba koja putem sredstava elektroničke komunikacije pristupi na [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com), te bez da se registrira, slobodno razgledava istaknutu ponudu proizvoda;

Korisnici: Kupci i Posjetitelji stranica zajedno;

Gost: je korisnik koji ne prolazi fazu registracije korisničkog računa na www.proteini-outlet.com. Gost ne može sudjelovati u programu vjernosti i nagrađivanja, te ne može sakupljati bodove, niti ostvarivati pogodnosti koje oni nose.

Korisnički podaci - cjelina koju čine e-mail adresa i lozinka koje omogućuju samo jednom Korisniku pristup zaštićenim područjima Stranice kojom se može pristupiti Proizvodima.

Korištenje [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com): pristup stranici [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com) radi dobivanja informacija o sadržaju iste, o ponudi, proizvodima i /ili ostvarivanju Internet trgovine;

Online kupnja: ostvarivanje kupnje proizvoda putem [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com);

Maloprodajna cijena je cijena koja je istaknuta uz svaki proizvod i izražena je u eurima s pripadajućim PDV-om;

Prihvaćena ponuda je ponuda po kojoj je izvršena uplata;

Proizvodi: svi proizvodi koji su istaknuti na [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com), a koje je moguće kupiti putem online kupovine;

Sadržaj uključuje :

- sve informacije s web stranice kojima se može pristupiti na bilo koji način
- sadržaj svakog e-maila kojeg Prodavatelj šalje Korisnicima
- informacije u vezi proizvoda, usluga i/ili tarifa Prodavatelja u određenom razdoblju
- informacije o proizvodima, uslugama i/ili tarifama koje primjenjuje treća strana s kojom Prodavatelj ima sklopljene ugovore, u određenom razdoblju
- Podaci o Prodavatelju

Usluga : usluga elektronske trgovine isključivo na javno raspoloživim dijelovima Stranice, u smislu pružanja mogućnosti Korisnicima da ugovaraju proizvode i/ili usluge koristeći isključivo elektronska sredstva, uključujući i druga sredstva komunikacije na daljinu;

Transakcija - uplata ili povrat iznosa uplate nakon što je Prodavatelj prodao proizvod/uslugu Korisniku, korištenjem usluga posrednika pri kartičnom plaćanju kojeg Prodavatelj prihvata, bankovnim transferom, ili na neku treći način dozvoljen od strane Prodavatelja bez obzira na način isporuke.

Značenje izraza navedenih u ovim Općim uvjetima (riječi u jednini uključuju i množinu i obrnuto, osim ako iz konteksta ne proizlazi drugačije).

1.2. Pristup Internet stranici

Pristupom Internet stranici putem odgovarajućeg tehničkog sredstva pristupa i njihovim korištenjem svaki Korisnik se obvezuje poštivati ove Opće uvjete i pristaje da se na njega primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta.

1.3. Ugovor o kupoprodaji

Ugovor o kupoprodaji Proizvoda između Kupca i Prodavatelja zaključen je tek u trenutku kada Prodavatelj potvrdi kupovinu. Kao potvrdu kupovine od strane Prodavatelja smatra se druga automatizirana obavijest (drugi email*) da je narudžba poslana na adresu koju je odredio Kupac. Ako Kupac nije zaprimio od strane Prodavatelja drugu automatiziranu obavijest (drugi email*) u kojoj se Kupac obavještava da je narudžba poslana tada se ugovor o kupoprodaji smatra nevažećim tj. nezaključenim.

Ovo je moguće u sljedećim slučajevima: naručena roba se ne nalazi na lageru Prodavatelja ili je naručena roba imala naznačenu krivu maloprodajnu cijenu. U oba navedena slučaja Prodavatelj će obavijestiti Kupca putem telefona i/ili emaila, te će ako je narudžba bila uplaćena putem kreditnih/debitnih kartica ili direktnom transakcijom na račun Prodavatelja, izvršiti povrat uplaćenih sredstava na račun Kupca.

*kupac ukupno dobiva tri automatizirane obavijesti (tri emaila):

1. Prvi email ima naslov "Vaša Proteini outlet narudžba je zaprimljena!" te se u njemu Kupac obavještava da je narudžba #(broj narudžbe) zaprimljena i trenutno se obrađuje.
2. Drugi email ima naslov "Vaša narudžba je poslana" te se u njemu Kupac obavještava da je narudžba obrađena, zapakirana i predana dostavnoj službi te ju uskoro možete očekivati.
3. Treći email ima naslov "Vaša Proteini outlet narudžba je sada dovršena" te se u njemu Kupac obavještava da je završena obrada narudžbe.

1.4. Online kupovina u Republici Hrvatskoj, EU i regiji

Online kupovinu Proizvoda moguće je izvršiti na području Republike Hrvatske, EU i regije što podrazumijeva dostavu kupljenih Proizvoda isključivo na istom području. Regija podrazumijeva sljedeće države: Bosna i Hercegovina, Republika Srbija, Makedonija, Kosovo, Crna Gora.

1.5. Prihvaćanje Općih uvjeta

Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: ZZP), Zakonom o elektroničkoj trgovini (dalje u tekstu: ZET) i Zakonom o obveznim odnosima (dalje u tekstu: ZOO), te zajedno sa podacima objavljenim na Internet stranici [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com) predstavljaju predugovornu obavijest u smislu članka 57. ZZP. Korištenjem [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com) smatra se da je Korisnik upoznat sa ovim Općim uvjetima te da iste prihvaća. Prodavatelj otklanja svaku odgovornost za sva sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći iz razloga što Posjetitelj stranica, Korisnik i/ili Kupac nije pročitao Opće uvjete.

2. OGRANIČENJA KORIŠTENJA I ODGOVORNOSTI

2.1. Obveze korisnika prilikom korištenja

Korisnik se obvezuje da neće:

Koristiti Internet stranicu Prodavatelja na bilo koji način koji je protivan pozitivnim propisima.

Unositi na Internet stranicu Prodavatelja ili distribuirati putem Internet stranica bilo kakve sadržaje koji su protivni pozitivnim propisima, mijenjati, brisati ili uništavati bilo kakve podatke na Internet stranici Prodavatelja.

2.2. Dokumenti, podaci i informacije

Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na Internet stranici ne smiju se reproducirati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe bez izričitog pristanka Prodavatelja ili na bilo koji način koji može uzrokovati štetu Prodavatelju ili bilo kojoj trećoj strani.

Korištenjem web stranica korisniku se daje ograničena, neisključiva, neprenosiva i opoziva dozvola za korištenje sadržaja web stranica na način da se iste pregledavaju za osobne svrhe.

Prodavatelj izričito zadržava i ne prenosi na korisnika bilo koja druga prava u odnosu na sadržaj web stranica, te zabranjuje korištenje sadržaja web stranica, osim kako je to određeno ovim Općim uvjetima i kako je to eventualno dozvoljeno uputama na samim web stranicama.

Korisnik osobito nema pravo skidati, umnožavati, mijenjati, uređivati, distribuirati, prikazivati, brisati, slati, prodavati, preprodavati, prilagođavati, mijenjati sadržaj, stvarati izvedenice, uključivati na druge Internet stranice ili medije ili koristiti na bilo koji način osim za osobne svrhe za kućnu uporabu.

Korisnici [www. proteini-outlet.com](http://www.proteini-outlet.com) mogu postaviti osvrte, komentare i ostale sadržaje isključivo na mjesta koja dozvoli Prodavatelj, sve dok ti sadržaji nisu nezakonite, opscene i prijetee prirode, te nisu u svrsi diskreditiranja nečijeg dobrog imena, povređivanja privatnosti, povrede prava intelektualnog vlasništva treće osobe ili slične prirode. Prodavatelj zadržava pravo (ali ne i obvezu) da provjerava sve postavljene sadržaje te izbriše sadržaje koji ne odgovaraju gore navedenim pravilima.

Postavljanjem sadržaja, teksta, fotografija, videa ili bilo kojih drugih materijala na www.proteini-outlet.com Kupci daju Prodavatelju neekskluzivno, trajno, neopozivo i potpuno pravo korištenja, reprodukcije, izmjena i prilagodbi, izdanja, prijevoda, kreiranja izvedenih sadržaja te prikazivanja i distribucije takvih sadržaja diljem svijeta putem svih medija bez obveze plaćanja naknade. Korisnici ujedno daju Prodavatelju i njegovim partnerima pravo korištenja imena i/ili znaka koje ste naveli sa sadržajima.

Postavljanjem sadržaja bilo kojeg tipa ili oblika na www.proteini-outlet.com Korisnici potvrđuju i jamče da:

- su vlasnici sadržaja kojeg postavljaju ili da na isti, na bilo koji drugi način imaju prava za korištenje
- su sadržaji istiniti
- korištenje sadržaja kojeg postavljaju ne povređuje ova pravila te neće nanijeti štetu trećim osobama
- će nadoknaditi štetu za čiju se naknadu zahtjevi postave prema Prodavatelju, a zbog eventualne štete koja bi nastala vašim sadržajima.

Prodavatelj zadržava pravo (ali ne i obvezu) da provjerava i/ili briše sve postavljene sadržaje. Prodavatelj ne preuzima nikakvu pravnu ili moralnu odgovornost za bilo koji sadržaj koji postavljaju Korisnici ili bilo koja treća strana. Ukoliko je to izričito dopušteno na web stranicama, Korisnik će imati pravo skidati ("download") određene sadržaje. U takvom slučaju korisnik se obvezuje da će takav sadržaj koristiti isključivo za osobnu uporabu, te da će u odnosu na takav sadržaj u cijelosti poštovati odredbe ovih Općih uvjeta.

Fotografije proizvoda prikazane na www.proteini-outlet.com su isključivo ilustrativne prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati stvarnom izgledu i sadržaju proizvoda. Obzirom na mogućnost individualnog podešavanja monitora na računalu, razlike u percepciji boje proizvoda od strane ljudskog oka i slične varijable, Prodavatelj ne jamči potpunu sukladnost boja isporučenih proizvoda s bojama kako ih Kupci vide na zaslonu svog monitora.

U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda te se samim time ne radi o osnovi za povrat proizvoda.

Fotografije, tekstovi, te ostali materijali ne smiju se objavljivati, prodavati, javno ili privatno publicirati, kopirati, distribuirati, transferirati trećim stranama, mijenjati i/ili oštećivati, koristiti za nadovezivanje, izlagati, koristiti u bilo kojem drugom kontekstu osim izvornog konteksta, odstranjivati oznake koje označuju autorsko pravo Prodavatelja nad sadržajem kao ni sudjelovati u transferu, prodaji, distribuciji materijala ostvarenih umnožavanjem, izmjenom ili prikazivanjem sadržaja, osim u slučaju izričitog pristanka Prodavatelja.

Sadržaj, onako kako je definiran u točki 1.1 uključuje, ali ne ograničava se na logo, stilizirane prikaze, trgovačke simbole, statične slike, dinamične slike, tekst i/ili multimedijske sadržaje predstavljene na Stranici, isključivo je vlasništvo Prodavatelja i zaštićen je domaćim i međunarodnim propisima o zaštiti autorskog i srodnih prava odnosno prava industrijskog vlasništva i njegova neovlaštena uporaba predstavlja povredu propisa o zaštiti prava intelektualnog vlasništva. Prodavatelj zadržava sva autorska prava stečena na izravan ili neizravan način (licencama za korištenje i/ili objavljivanje) za korištenje fotografija, teksta, te ostalog objavljenog materijala, u smislu pozitivnih zakonskih propisa u Republici Hrvatskoj. Sav softver koji se koristi na www.proteini-outlet.com vlasništvo je Prodavatelja ili dobavljača softverskih rješenja i također je zaštićen propisima o zaštiti autorskog i srodnih prava.

Nije dozvoljeno korištenje stranice www.proteini-outlet.com ili bilo kojeg njenog sadržaja u HTML Frame elementima ili bilo kakvim „framing“ tehnikama kako bi se koristio zaštitni znak, logotip ili druge informacije u vlasništvu Prodavatelja (uključujući slike, tekst, raspored elemenata na stranici ili formi) bez izravne pisane dozvole Prodavatelja. Nije dozvoljeno korištenje HTML meta-tagova ili bilo kakvog skrivenog (hidden) teksta koristeći ime ili zaštitni znak Prodavatelja bez izravne pisane dozvole Prodavatelja.

Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost za točnost ili pouzdanost bilo kojeg stava, mišljenja, savjeta, ili izjave koja je objavljena na www.proteini-outlet.com, od strane Korisnika ili bilo koje treće osobe koja nije ovlaštena osoba Prodavatelja. Prodavatelj također ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu Kupcu time što se Kupac oslonio na informacije dobivene putem www.proteini-outlet.com. Kupci preuzimaju cjelokupnu odgovornost za procjenu kvalitete, točnosti, korisnosti ili cjelovitosti bilo koje informacije, ocjene, stava, mišljenja, savjeta ili drugog sadržaja koji je dostupan putem www.proteini-outlet.com.

2.3. Odricanje od odgovornosti

2.3.1. Korištenje

Prodavatelj se u potpunosti odriče svake odgovornosti koja na bilo koji način može nastati iz ili je na bilo koji način vezana za korištenje Internet stranice, te za bilo kakvu štetu koja može nastati Korisniku ili bilo kojoj trećoj strani u vezi s uporabom ili zlouporabom korištenja sadržaja Internet stranice.

2.3.2. Uređaji

Prodavatelj se oslobađa svake odgovornosti za štetu koja bi mogla nastati na uređajima koji omogućuju pristup na www.proteini-outlet.com i podacima pohranjenim na istim uređajima prilikom korištenja www.proteini-outlet.com ukoliko je ista nastala uslijed protupravnih radnji trećih osoba, računalnih virusa i slično, te drugih slučajeva za koje nije odgovoran Prodavatelj.

2.3.3. Oglašavanje

Dio stranica www.proteini-outlet.com može biti predviđen za oglašavanje proizvoda i usluga trećih strana. Te treće strane (oglašivači) su dužni oglasne materijale, vizuale i ostale sadržaje usuglasiti sa zakonskim normama i pravilima. Prodavatelj nije odgovoran za bilo kakve protupravnosti, pogreške i nepravilnosti marketinških materijala.

2.3.4. Objavljeni sadržaji

Sadržaji objavljeni na ovoj web stranici namijenjeni su isključivo informiranju i edukaciji. Informacije vezane uz zdravlje, tjelovježbu, prehranu i suplementaciju ne predstavljaju medicinski savjet niti zamjenjuju stručnu dijagnostiku, konzultacije ili liječenje od strane kvalificiranog zdravstvenog djelatnika.

Prije primjene bilo kakvog savjeta, tehnike vježbanja, promjene prehrane, uzimanja dodataka prehrani ili bilo koje druge informacije navedene na ovoj web stranici, **obavezno se posavjetujte sa svojim liječnikom** ili drugim ovlaštenim zdravstvenim stručnjakom. Svaka osoba ima jedinstvene potrebe i zdravstveno stanje, pa ono što je prikladno za jednu osobu možda nije sigurno ili učinkovito za drugu.

Autor(i) ove web stranice ne preuzimaju nikakvu odgovornost za eventualne ozljede, zdravstvene probleme, štetu ili posljedice koje mogu nastati korištenjem ili tumačenjem informacija objavljenih na stranici.

Korištenjem ove web stranice potvrđujete da ste pročitali i razumjeli ovu izjavu te da se slažete s njom.

2.3.5. Dodaci prehrani i prehrambeni proizvodi

Proizvodi (uključujući dodatke prehrani, funkcionalnu hranu i ostale artikle) dostupni na ovoj web stranici nisu namijenjeni dijagnosticiranju, liječenju, izlječenju ili sprječavanju bilo koje

bolesti. Svi opisi, nutritivne informacije, tvrdnje i preporuke služe isključivo u informativne svrhe i ne predstavljaju medicinski, nutricionistički ili drugi stručni savjet.

Prije upotrebe bilo kojeg dodatka prehrani ili promjene prehrane, obavezno se posavjetujte s liječnikom, farmaceutom ili drugim kvalificiranim zdravstvenim stručnjakom, osobito ako imate postojeće zdravstveno stanje, uzimate lijekove, trudni ste, dojite ili ste osjetljivi na određene sastojke.

Individualni rezultati mogu varirati. Proizvodi bi se trebali koristiti u skladu s uputama i ne smiju se smatrati zamjenom za uravnoteženu prehranu i zdrav način života.

Iako nastojimo osigurati točne i ažurne informacije, ne jamčimo potpunu točnost prikazanih podataka. Prodavatelj ne preuzima odgovornost za eventualne negativne posljedice nastale nepravilnim korištenjem proizvoda ili oslanjanjem na informacije objavljene na ovoj web stranici.

Kupnjom i korištenjem proizvoda potvrđujete da ste pročitali, razumjeli i prihvatili ovu izjavu o odricanju odgovornosti.

2.4. Izmjena Općih uvjeta

Prodavatelj je ovlašten bez prethodne obavijesti, mijenjati sadržaj ovih Općih uvjeta, asortiman proizvoda, druge podatke vezane uz Internet trgovinu kao i sav ostali sadržaj www.proteini-outlet.com, pod uvjetom javne objave na www.proteini-outlet.com Internet stranici, a zbog čega su Korisnici dužni prilikom svake posjete predmetne Internet stranice pregledati sadržaj iste. Suprotno postupanje oslobađa Prodavatelja bilo kakve odgovornosti.

2.5. Troškovi korištenja

Usluge koje Prodavatelj pruža u okviru usluge Online kupovine na www.proteini-outlet.com ne uključuju troškove koje Korisnici snose koristeći računalnu opremu i usluge za pristup stranicama. Prodavatelj nije odgovoran za troškove telefona, Internet prometa ili bilo koje druge troškove, niti ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja bi mogla nastati zbog prekida internetske veze prilikom korištenja usluge Online kupovine.

2.6. Punoljetnost

Kupac može biti samo punoljetna i poslovno sposobna osoba. Ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu zaključiti njihovi zakonski zastupnici, a djelomično poslovno sposobne osobe ugovor mogu zaključiti samo uz suglasnost njihovog zakonskog zastupnika. Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost za svako postupanje suprotno ovoj odredbi.

2.7. Točnost osobnih podataka

Prilikom korištenja www.proteini-outlet.com Internet stranice, Korisnici su dužni dati točne, važeće i potpune osobne podatke, naročito prilikom ispunjavanja registracijskog obrasca. Suprotno postupanje ovlašćuje Prodavatelja da uskrati takvom korisniku pristup ili uskratiti ostvarenje svih ili dijela usluga, odnosno Proizvoda koje istima nudi.

2.8. Prijave povrede zaštite i prava

Prodavatelj poštuje prava intelektualnog vlasništva i druga prava trećih osoba. Ako vjerujete da je Vaše djelo kopirano ili su na bilo koji drugi način povrijeđena Vaša prava, molimo Vas da nas o tome obavijestite.

3. ONLINE KUPOVINA

3.1. Registracija

Prilikom prve narudžbe Proizvoda putem elektronskog obrasca korisnik se može registrirati na internet stranici www.proteini-outlet.com. Korisnik internet stranice www.proteini-outlet.com koji se registrira radi obavljanja online kupovine u te svrhe unosi potrebne osobne podatke. Prilikom ispunjavanja registracijskog obrasca korisnik je dužan dati točne, važeće i potpune osobne podatke. Kupovinu je moguće napraviti bez registracije kao Gost (vidi poglavlje 3.1.1).

Registracijom korisnik potvrđuje:

- da u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete korištenja
- potpunost, točnost, istinitost i ažurnost osobnih podataka
- da daje Prodavatelju izričitu suglasnost da može sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka, obrađivati dane osobne podatke za potrebe vlastitih evidencija i pružanja drugih usluga, za potrebe stvaranja baze podataka o kupcima, obavještavanja o novim proizvodima i uslugama, te unapređenja usluga, zaštite interesa korisnika i Prodavatelja i sprječavanja eventualnih zlouporaba.

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

Korisnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizirane i izvršene pod njegovim korisničkim imenom i/ili lozinkom ukoliko o neautoriziranom korištenju svojeg korisničkog imena i/ili lozinke (ili o sumnji na isto) nije prethodno obavijestio Prodavatelja.

3.1.1 Kupovina bez registracija (Gost)

Moguća je kupovina i bez registracije u statusu Gosta. U statusu gosta korisnik ne može sudjelovati u programu vjernosti i pogodnostima koje on pruža poput popusta, akcijskih ponuda, nagradnih kupona i dr.

3.2. Informiranje Korisnika

Prodavatelj se obvezuje na Internet stranici www.proteini-outlet.com redovno održavati i davati Posjetiteljima i Kupcima jednoznačne, jasne, lako razumljive informacije o Proizvodima u ponudi, na način prilagođen sredstvima daljinske komunikacije. U trenutku naručivanja pojedinog Proizvoda iz ponude, Korisnik pristajanjem na ove Opće uvjete potvrđuje da je u primjerenom roku prije sklapanja kupoprodajnog ugovora (predugovorna obavijest) obaviješten o glavnim obilježjima robe ili usluge, nazivu i sjedištu, telefonskom broju, e-mail adresi, zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja na koju se mogu uputiti prigovori, maloprodajnoj cijeni robe ili usluge troškovima prijevoza, dostave, uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluga, vremenu isporuke robe ili pružanju usluga te načinima rješavanja pritužbi, uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid Ugovora, uslugama koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova), jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu, potrošačkom pravu na raskid ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije u roku od 14 (četrnaest) radnih dana za raskid ugovora, situacijama u kojima je isključeno pravo potrošača na raskid ugovora, troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi, razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede te ovim Općim uvjetima.

3.3. Predugovorna obavijest

Sukladno članku 57. Zakona o zaštiti potrošača, Prodavatelj će Kupca na jasan i razumljiv način obavijestiti o:

1. glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti
2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte
3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa
4. zemljopisnoj adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga članka
5. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenjivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed

6. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi
7. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca
8. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 74. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima to pravo postoji
9. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, u slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajen način
10. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 64. ili člankom 70. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 77. stavku 7. ovoga Zakona
11. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 79. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora
12. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke
13. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim jamstvima koja su izdana uz robu ili uslugu
14. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 5. točkom 18. ovoga Zakona
15. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje
16. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji
17. pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa, odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja

18. ako je primjenjivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja
19. ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati
20. mehanizmima izvensudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

Sve naprijed navedene obavijesti, tj. one koje su sukladno Zakonu o zaštiti potrošača neophodne, nalaze se u ovim Općim uvjetima.

Prodavatelj će dostaviti Kupcu kao potrošaču u smislu odredaba spomenutog Zakona o zaštiti potrošača potvrdu predugovorne obavijesti u pisanom ili nekom drugom, potrošaču dostupnom trajnom mediju, što je moguće prije, a najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge. Pristajanjem na ove Opće uvjete, Kupac je suglasan da mu se potvrda predugovorne obavijesti dostavlja elektroničkom poštom na e-mail adresu koju navede kao kontakt prilikom unošenja svoje narudžbe ili poštom na kućnu adresu zajedno s dostavom Proizvoda i računom.

3.4. Isključenje od odgovornosti Prodavatelja

Prodavatelj nije odgovoran zbog kašnjenja u dostavi, ili bilo kojeg problema koja je nastala zbog neispravnih ili netočnih podataka Kupaca. Isto nije odgovoran zbog nastalih oštećenja, ukoliko Kupac zaboravio svoju lozinku, ili će isti postat poznat trećoj osobi. Prodavatelj svaku registraciju smatra posebnom pravom osobom. Promjena podataka je moguća nakon prijave, na Osobnoj stranici, gdje možete pogledati i podatke o aktivnim narudžbama. Prodavatelj nije odgovoran zbog oštećenja i neispravnosti nastalih promjenama registriranih podataka.

3.5. Proces online kupovine

Registracija/Gost

Na početnoj stranici www.proteini-outlet.com u desnom gornjem kutu potrebno je kliknuti na poveznicu „Registrirajte se “. Zatim Korisnik upisuje svoje ime, prezime, email i lozinku te označi kućicu „Prihvaćam uvjete korištenja“ i odabire opciju na „registracija “. Za svaku sljedeću prijavu u gornjem desnom kutu početne stranice www.proteini-outlet.com Korisnik koristi opciju „prijavite se“ i zatim upisuje svoje korisničke podatke. Svi podaci o korisničkom računu nalaze se na poveznici „Moj račun“ u gornjem desnom kutu početne stranice www.proteini-outlet.com.

Moguća je kupovina i bez registracije u statusu Gosta. U statusu gosta korisnik ne može sudjelovati u programu vjernosti i pogodnostima koje on pruža popust popusta, akcijskih ponuda i dr.

Kupovina

Nakon registracije Korisnik pristupa traženju željenih proizvoda i/ili usluga na stranicama Prodavatelja. Najjednostavniji oblik pretrage jest putem tražilice koja se nalazi pri vrhu stranice na lijevoj strani nakon što se odabere poveznica „Proizvodi“ u glavnom izborniku, Korisnik upisuje traženi pojam i klikne na simbol „povećala“. Ukoliko želi detaljnije pretraživati, Korisnik može odabrati kategoriju unutar koje želi pretraživati zadani pojam. U ponuđenim rezultatima pretrage Korisnik vrši odabir. Nakon odabira preferiranog rezultata pretraživanja, Korisnik se upoznaje sa sadržajem stranice pojedinog proizvoda na kojoj su jasno istaknuti svi potrebni detalji koji uključuju, ali se ne ograničavaju na : naziv, opis, cijenu s uključenim PDV-om, cijenu dostave i slično. Ukoliko se Korisnik odluči za kupovinu određenog proizvoda ili usluge nakon temeljitog upoznavanja sa sadržajem stranice na kojoj je Prodavatelj naveo sve detalje o istom, odabire opciju „Dodaj u košaricu “.

Košarica

Nakon dodavanja svih odabranih proizvoda i usluga, Korisnik odabire opciju „Košarica “ u gornjem desnom kutu stranice www.proteini-outlet.com. Korisniku zatim biva prikazan cjelokupan sadržaj košarice. U tom trenutku Korisnik može pregledati svoju narudžbu, dodati ili ukloniti proizvode ili usluge te regulirati njihovu količinu. U trenutku kada je Korisnik zadovoljan s konačnim sadržajem svoje Košarice za kupovinu, odabire opciju „Kreni na plaćanje “ kako bi nastavio proces kupovine.

Podaci za plaćanje

U ovom koraku Korisnik odabire adresu za plaćanje koju je bio unio prilikom kreiranja korisničkog računa ili može upisati novu adresu (u svojstvu gosta). Također se odabire opcija, da li se navedena adresa koristi i za dostavu ili se može upisati i nova adresa za dostavu.

Informacije o dostavi

Ako je Korisnik odabrao da je adresa za dostavu različita od adrese za plaćanje tada u ovom koraku može upisati novu adresu za dostavu.

Način dostave

U ovom koraku Korisnik odabire jedan od 3 načina dostave:

- BOX NOW paketomati (dostava na odabrani paketomat iz izbornika unutar RH)
- DPD standard (aktivira se samo ako je unesena adresa za dostavu unutar RH)
- GLS express (aktivira se samo ako je unesena adresa za dostavu unutar RH)
- Osobno preuzimanje u prodavaonici (Gruška 4, Zagreb)

- GLS dostava EU i regija (aktivira se samo ako je unesena adresa za dostavu izvan RH)

Informacije o plaćanju

U ovom koraku Korisnik odabire jedan od ponuđenih načina plaćanja:

- Izravni bankovni prijenos (internet bankarstvo)
- Plaćanje pouzećem
- Plaćanje online kreditnim i debitnim karticama

Pregled narudžbe

Ovaj konačni korak u procesu internet kupovine predstavlja mjesto na kojemu Korisnik može pregledati sve unesene detalje o opcijama plaćanja, dostave, sadržaju košarice, ukupnoj vrijednosti i slično, prije nego iste konačno odobri (ovaj se korak smatra predugovornom obavijesti sukladno članku 3.3 ovih Općih uvjeta korištenja). Ukoliko neki od podataka eventualno nije točno unesen, Korisnik se može vratiti na korak gdje je iste unio i izmijeniti ih. Nakon što se Korisnik detaljnom provjerom uvjeri da su svi uneseni podaci točni odabire opciju „Naručite“. Ukoliko je narudžba uspješno zaprimljena od strane Prodavatelja, Kupcu će biti prikazana poruka „Hvala. Vaša narudžba je zaprimljena“. Na E-mail adresu Korisnika Prodavatelj dostavlja e-mail s detaljima o narudžbi. Ukoliko je došlo do greške prilikom elektroničkog procesiranja narudžbe, Korisniku se prikazuje poruka „Greška“. U navedenom slučaju narudžba se ne smatra izvršenom.

3.6. Nemogućnost isporuke

Ukoliko Prodavatelj nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, kontaktirat će kupca telefonski ili putem elektronske pošte, te ga obavijestiti o navedenom. Kupac ima mogućnost otkazati naručeni proizvod ili zatražiti zamjenski proizvod. Svi ostali naručeni proizvodi biti će isporučeni Kupcu.

4. CIJENE PROIZVODA

4.1. Cijene

Prodavatelj se obvezuje jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene sukladno članku 7. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14). Sve iskazane cijene proizvoda i cijene dostave su maloprodajne, izražene su u EUR – eurima, te je u istima sadržan pripadajući PDV. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave. Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i/ili plaćanja i mogu se promijeniti bez prethodne najave.

4.2. Kontrola cijena

Proces upisivanja cijene na Internet stranicu za svaki proizvod podložen je kontroli u više razina, no bez obzira na to postoji mogućnost nastanka greške, budući se ne radi o automatskom unosu. Takve situacije su izvanredne i za njih se Prodavatelj 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.

4.3. Izmjene cijena

Prodavatelj je ovlašten mijenjati cijene bez prethodne obavijesti, kao što je ovlašten bez prethodne obavijesti mijenjati cijene isključivo za Online kupovinu.

4.4. Rasprodaje i akcijske prodaje

Prodavatelj je ovlašten u svakom trenutku odrediti rasprodaju, dnevnu ili tjednu akcijsku prodaju za pojedini Proizvod, grupu Proizvoda i/ili za sve Proizvode.

4.5. Količina proizvoda po akcijskim uvjetima

Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe. Kod akcijske prodaje, napominjemo da je prodaja proizvoda koji su na akciji ograničena. Kupcima se može osigurati ograničena količina proizvoda, odnosno količina dovoljna za kućnu upotrebu Kupca.

4.6. Izjava o konverziji – Conversion statement

Sva plaćanja biti će izvršena u eurima. Iznos za koji će biti terećena vaša kreditna kartica se dobiva kroz konverziju cijene iz eura u lokalnu valutu prema važećoj tečajnoj listi Hrvatske Narodne banke.

Prilikom naplate vašom kreditnom karticom isti se iznos pretvara u lokalnu valutu kupca prema važećoj tečajnoj listi udruženja kartičara.

Kao rezultat pretvaranja cijene, postoji mogućnost male razlike iznosa u odnosu na originalnu cijenu istaknutu na našoj internetskoj stranici.

Conversion statement

If there are prices shown in currencies other than euro, we state that those prices are calculated according to the current exchange rate of Croatian National bank, and they serve only as information for buyers. The charged price can be different than those displayed here.

All payments will be effected in euros. The amount your credit card account will be charged for is obtained through the conversion of the price in Euro into local currency according to the current exchange rate of the Croatian National bank. When charging your credit card, the same amount is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card

associations. As a result of this conversion there is a possibility of a slight difference from the original price stated in our web site.

5. NAČIN PLAĆANJA PROIZVODA

5.1. Odabir načina plaćanja

Naručene Proizvode i dostavu, Kupac će platiti prema modelu kojeg sam izabere tijekom ispunjavanja narudžbe. Plaćanje Proizvoda je moguće izvršiti :

- Plaćanje pouzećem *
- Plaćanje online kreditnim i debitnim karticama
- Izravni bankovni prijenos (internet bankarstvo)

Detaljnije upute o načinu i vrstama plaćanja možete pročitati u nastavku.

***NAPOMENA: za RH je UVIJEK moguće plaćanje pouzećem (osim za neke otoke i udaljenija područja) , ali za ostale države unutar EU i regije NIJE MOGUĆE plaćanje pouzećem, već ISKLJUČIVO kreditnim/debitnim karticama. Dostupnost plaćanja pouzećem ovisi od dostavne službe te je takva mogućnost podložna promjenama od strane dostavne službe. Tako da ćete od nas uvijek dobiti povratnu informaciju na email ili broj vašeg telefona ako "plaćanje pouzećem" nije moguće na vašem području.**

5.1.1. Plaćanje po primitku pošiljke (pouzećem)

Ukoliko se Kupac odluči za plaćanje prilikom preuzimanja, pošiljke robu Kupac je dužan platiti tek prilikom preuzimanja iste. Račun za naručeni proizvod Kupac je dužan podmiriti dostavljaču pošiljke prilikom dostave naručenog proizvoda. Plaćanje pouzećem moguće je novcem u gotovini ili MasterCard, Maestro, Visa i Union Pay International karticama dostavljaču u trenutku isporuke paketa na navedenu adresu. U slučaju da Kupac nije u mogućnosti zaprimiti pošiljku na definiranoj adresi u trenutku dostave, dostavljač ostavlja obavijest o prispieću pošiljke. Troškovi dostave su uračunati u cijenu neovisno o vrsti i količini naručenih proizvoda .

5.1.2. Plaćanje karticama

Prilikom plaćanja kreditnim i debitnim karticama autorizacija plaćanja vrši se automatski. Prodavatelj snosi sve manipulativne troškove autorizacije kreditne/debitne kartice korisnika. U slučaju neuspješne autorizacije plaćanja postupak kupovine se prekida. Kupac je odgovoran za ispravnost podataka koji su navedeni korištenjem webshop usluge.

Usluge kartičnog plaćanja za Prodavatelja provodi se putem sustava Monri WSPay (WSPay by Monri). WSPay™ je sustav koji višestrukim šifriranjem i posebnim kanalima manipulira podacima. WSPay™ primjenjuje najmodernije standarde u zaštiti podataka - Secure Socket Layer

(SSL) protokol sa 128-bitnom enkripcijom podataka i MD5 algoritam. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između Webstudio sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" (firewalla). WSPay™ sustav instaliran je na poslužiteljima pod kontrolom poduzeća Webstudio d.o.o.

Prodavatelj ne preuzima odgovornost za eventualne izravne ili neizravne štete koje Kupci mogu pretrpjeti zbog privremene, djelomične ili potpune nedostupnosti WSPay™ usluge.

5.1.2.1 Jednokratno plaćanje debitnim/kreditnim karticama na WEB SHOPU

Na web shopu je moguće jednokratno plaćanje debitnim/kreditnim karticama izdanim od **SVIH** banaka. Prihvaćaju se sljedeće kartice:

- **Master Card**
- **VISA**
- **Diners**
- **VISA Premium**

5.1.2.1.1 Jednokratno plaćanje debitnim/kreditnim karticama u FIZIČKOJ PRODAVAONICI

U fizičkoj prodavaonici je moguće jednokratno plaćanje debitnim/kreditnim karticama izdanim od **SVIH** banaka. Prihvaćaju se sljedeće kartice:

- **Master Card**
- **VISA**
- **Diners**
- **VISA Premium**
- **UnionPay International**

5.1.2.2 Plaćanje na rate debitnim/kreditnim karticama na WEB SHOPU

Na web shopu je moguće obročno plaćanje na 2 - 6 rata, ako je iznos kupovine najmanje 66,36 eur (500 kn)* s debitnim/kreditnim karticama izdanim od sljedećih banaka:

1. Kartice izdane od **Zagrebačke banke**:

- **MasterCard standard**
- **MasterCard gold**
- **MasterCard go!**
- **MasterCard platinum**
- **VISA**
- **VISA Business**
- **VISA Avenue Mall**

2. Kartice izdane od **Privredne banke:**

- **VISA Premium**
- **VISA Inspire**
- **VISA**

3. Kartice izdane od **Erste banke:**

- **Diners**

(* obročno plaćanje će se automatski aktivirati na WSPay™ sučelju ako je zadovoljen minimalni iznos košarice od 66,36 eur (500 kn), te ako plaćate jednom od iznad navedenih kartica poslovnih banaka)

5.1.2.2.1 Plaćanje na rate debitnim/kreditnim karticama u FIZIČKOJ PRODAVAONICI

U fizičkoj prodavaonici je moguće obročno plaćanje na 2 - 6 rata, ako je iznos kupovine najmanje 66,36 eur (500 kn) s debitnim/kreditnim karticama izdanim od sljedećih banaka:

1. Kartice izdane od **Zagrebačke banke:**

- **MasterCard**
- **VISA**

2. Kartice izdane od **Privredne banke:**

- **VISA**
- **VISA Premium**

5.1.3 Plaćanje bankovnom uplatom

Uplata na žiro račun odnosi se na plaćanje unaprijed, prijenosom sredstava na naš žiro račun, a može se izvršiti općom uplatnicom ili internet/mobilnim bankarstvom.

Podaci za uplatu na račun:

Primatelj: **Sanea d.o.o.**

IBAN: **HR84 2360000 1101 293 014**

Model: **00**

Poziv na broj: **broj narudžbe**

Opis plaćanja: **Proteini Outlet - narudžba - (upišite broj narudžbe)**

Iznos: **upišite novčani iznos vaše narudžbe**

Narudžbu šaljemo onoga trenutka kada evidentiramo uplatu na našem žiro računu (uobičajeno u roku od 24 sata).

Molimo Vas da izvršite uplatu na račun u roku od 3 dana nakon narudžbe jer se neplaćena narudžba automatski poništava nakon 3 dana. Ukoliko nakon tog perioda želite isti proizvod potrebno ga je ponovo naručiti.

5.2. Izvršenje plaćanja

Plaćanje se smatra izvršenim u trenutku preuzimanja novca od strane kurirske službe ili u trenutku primitka autorizacije od strane izdavatelja kartice tj. potvrde uplate na žiro račun u slučaju plaćanja direktnom uplatom na račun.

5.3. Račun

Račun će biti priložen u paketu (ili jednom od paketa ukoliko se naručena roba isporučuje u više paketa), osim u slučaju da je adresa za isporuku različita od adrese kupca. U tom slučaju račun će biti poslan e-poštom na adresu kupca.

6. REKLAMACIJE NA PROIZVODE I PODNOŠENJE PRIGOVORA

6.1. Kvaliteta proizvoda

Prodavatelj jamči kvalitetu proizvoda koje jamči proizvođač proizvoda.

6.2. Prigovori kupaca

Sukladno čl. 10 Zakona o zaštiti potrošača, Prodavatelj omogućuje svim Kupcima da svoje prigovore uputi putem pošte na adresu Prodavatelja: Sanea d.o.o., Koledinečka 1, 10040 Zagreb, Hrvatska odnosno putem elektroničke pošte na adresu elektroničke pošte Prodavatelja: info@proteini-outlet.com (ili putem kontakt forme na ovom [linku](#)) te će Prodavatelj obavijestiti Kupca o zaprimljenom prigovoru. Na sve primjedbe i prigovore Prodavatelj će odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Kako bi Prodavatelj sukladno članku 10. stavku 5. Zakona o zaštiti potrošača potvrdio primitak pisanog prigovora, a zatim i na isti odgovorio, Kupac treba navesti točne podatke za primitak istoga.

6.3. Izjava o jamstvu i servisni uvjeti

Za sve proizvode za koje Prodavatelj daje jamstvo vrijede jamstveni uvjeti navedeni u jamstvenom listu. Kupac je dužan čuvati račun i jamstveni list za cijelo vrijeme jamstvenog perioda.

Prodavatelj jamči da će proizvod koji se koristi sukladno priloženim uputama i jamstvenom listu, u jamstvenom roku pravilno funkcionirati. U slučaju kvara i drugih mogućih nedostataka Prodavatelj se obvezuje da će izvršiti popravak ili zamjenu proizvoda u razumnom roku sukladno Zakonu o obveznim odnosima.

Pravo na korištenje jamstva ostvaruje se isključivo uz predočenje računa. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun. Jamstveni list smatra se punovažnim uz predočenje računa, bez obzira na to da li je spomenuti jamstveni list ovjeren ili nije ovjeren od strane Prodavatelja. Neispravnost proizvoda nastala kao posljedica nepravilnog korištenja i/ili nepostupanja u skladu s uputama nije osigurana jamstvom. Servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova za kupljeni proizvod osigurana je putem ovlaštenih servisera navedenih u jamstvenom listu.

6.4. Odgovornost za materijalne nedostatke

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda sukladno Zakonu o obveznim odnosima (članci 400-422).

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na Kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato. Prodavatelj odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na Kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.

Prodavatelj ne odgovara za neznatan materijalni nedostatak.

Materijalni nedostatak postoji:

- ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
- ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je Kupac nabavlja, a koja je bila poznata Prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
- ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
- kad je Prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
- ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je Kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave Prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.),
- ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
- ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.

Ako je Kupac na temelju izjava proizvođača ili njegova predstavnika očekivao postojanje određenih svojstava stvari, nedostatak se ne uzima u obzir ako Prodavatelj nije znao niti morao

znati za te izjave, ili su te izjave bile opovrgnute do trenutka sklapanja ugovora ili one nisu utjecale na odluku Kupca da sklopi ugovor.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati Kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati. Prodavatelj odgovara i za nedostatke koje je kupac mogao lako opaziti ako je izjavio da stvar nema nikakve nedostatke ili da stvar ima određena svojstva ili odlike.

7. DOSTAVA

7.1. Dostava u RH i ostale zemlje

Putem www.proteini-outlet.com moguće je izvršiti kupnju proizvoda na teritoriju Republike Hrvatske (RH), Europske unije (EU) i regije (Bosna i Hercegovina, Republika Srbija, Republika Sjeverna Makedonija, Kosovo) što podrazumijeva i dostavu kupljenih proizvoda na navedenim područjima.

Korištenjem www.proteini-outlet.com Prodavatelj smatra da je korisnik upoznat s Općim uvjetima kupnje te da iste prihvaća. Prodavatelj otklanja svaku odgovornost za sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći iz razloga što Korisnik www.proteini-outlet.com nije pročitao Uvjete kupnje.

7.2. Izvršavanje dostave

Dostavu radi Prodavatelj (putem svojih djelatnika) ili angažiranjem dostavne službe. Dostava se radi na prag kućne ili poslovne adrese, druge naznačene adrese od strane Korisnika ili na paketomate po odabiru Korisnika.

7.2.1 Rok za izvršavanje dostave (vrijeme isporuke)

Vrijeme isporuke iznosi najčešće 1-2 radna dana za dostave unutar kontinentalnog dijela Republike Hrvatske (RH), dok za otoke može iznositi do 7 radnih dana (u ovisnosti od otoka).

Vrijeme isporuke unutar Europske unije (EU) i regije (Bosna i Hercegovina, Republika Srbija, Republika Sjeverna Makedonija, Kosovo) iznosi do 15 radnih dana u ovisnosti o državi i dostavnoj službi.

Iznad navedena vremena isporuke mogu biti i dulja u slučaju više sile (vremenske neprilike, pandemije, stanje na prometnicama, bura na moru itd.).

7.3. Isporuka kupcu

Svaku pošiljku primatelj ovjerava i potpisuje dostavnicu po primitku pošiljke. Sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima, ovjerom dostavne liste od strane primatelja smatra se da je pošiljka uručena u neoštećenom stanju i nakon toga je prijevoznik oslobođen bilo kakve

naknadne odgovornosti. Pošiljatelj će u listi preuzimanja naznačiti referentni broj prateće dokumentacije, pri čemu će kasnije potpisana dostavna lista s referentnim brojem biti dokaz o izvršenoj dostavi.

Naručeni proizvodi dostavljaju se do ulaza u stambeni/poslovni objekt. Ukoliko se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obvezan nositi robu do kata na kojem stanuje Kupac već samo do ulaza u stambenu zgradu.

7.4. Cijene dostave

Dostava za sve narudžbe unutar RH iznosi:

- - 2 eur za dostavu na BOX NOW paketomate (prosječno vrijeme dostave paketa na paketomat za kontinentalnu Hrvatsku je 1 - 5 dana, dok za otoke može biti dulje - cca 5 dana ili više ovisno o otoku).
 - 4 eur za DPD standard dostavu na odabranu adresu (prosječno vrijeme dostave paketa za kontinentalnu Hrvatsku je 1 - 3 dana, dok za otoke može biti dulje)
 - 6 eur za GLS standard dostavu na odabranu adresu (prosječno vrijeme dostave paketa za kontinentalnu Hrvatsku je 1 - 2 dana, dok za otoke može biti dulje)

***NAPOMENA ZA DOSTAVU NA PAKETOMATE: dostava na paketomate može trajati i dulje od gore navedenih uobičajenih rokova, uslijed nedostupnosti ormarića na izabranom paketomatu. U tom slučaju paket čeka dostavu na izabrani paketomat sve dok se ne oslobodi ormarić odgovarajuće veličine (S, M ili L veličine) na paketomatu**

***NAPOMENA ZA ROKOVE DOSTAVE: gore navedeni rokovi dostave za paketomate i dostavu na adresu su uobičajeni rokovi dostave. Ti rokovi mogu odstupati od navedenih u ovisnosti o kapacitetima dostavnih službi i tehničkim razlozima na koje nemamo utjecaj.**

Dostava za sve narudžbe za EU i regiju iznosi 20 eur za dostavu na odabranu adresu putem dostavne službe DPD.

Cjenik dostave ne primjenjuje se za vrijeme akcija i promocija koje imaju drugačije uvjete dostave.

Cijena dostave uvijek je zasebno prikazana i ispisana na računu ukoliko se radi o visini iznosa narudžbe koju Prodavatelj uvjetuje na svojim stranicama tj. Prodavatelj naplaćuje Kupcu uslugu dostave proizvoda sukladno prikazanoj cijeni na računu tj. cijeni koja je navedena u košarici prije zaključivanja kupovine. U cijenu dostave uključeno je pakiranje proizvoda.

7.5. Pregled prilikom preuzimanja

Preporučuje se da Kupac prilikom preuzimanja pošiljke provjeri stanje vanjske ambalaže i, kada je to moguće, sadržaj pošiljke.

Ako Kupac uoči vidljiva oštećenja paketa, preporučuje se da ih odmah prijavi dostavljaču te, prema mogućnosti, fotografira oštećenje i obavijesti Prodavatelja putem e-mail adrese info@proteini-outlet.com.

Ako Kupac nakon preuzimanja utvrdi da je proizvod oštećen, da nedostaje određeni proizvod ili da sadržaj pošiljke ne odgovara narudžbi, može podnijeti reklamaciju Prodavatelju.

Radi jednostavnijeg i bržeg rješavanja reklamacije preporučuje se dostaviti broj narudžbe, opis problema te, ako je moguće, fotografije proizvoda i ambalaže.

Pregled pošiljke u prisutnosti dostavljača nije obvezan uvjet za ostvarivanje zakonskih prava Kupca.

Činjenica da Kupac nije pregledao pošiljku pred dostavljačem ili nije odmah prijavio oštećenje ne isključuje njegova prava na reklamaciju u zakonom propisanim rokovima.

Reklamacije zbog materijalnih nedostataka rješavaju se sukladno poglavlju 8. ovih Općih uvjeta i važećim propisima.

7.6. Krivo isporučen proizvod

U slučajevima kada je Kupcu isporučen proizvod različit od onog kojeg je kupio, isti ima pravo na isporuku naručenog Proizvoda, a ukoliko to nije moguće Kupac ima pravo na povrat novca u iznosu plaćene cijene Proizvoda, cijene dostave i naknadu troškova povrata Proizvoda te je dužan vratiti krivo dostavljen Proizvod.

7.7. Primitak pošiljke

Prilikom isporuke Kupcu se predaju naručeni proizvodi te pripadajuća dokumentacija sukladno važećim propisima i prirodi proizvoda.

Preuzimanje pošiljke potvrđuje se na način koji primjenjuje dostavna služba, uključujući potpis, potvrdu putem elektroničkog uređaja, preuzimanje na paketomatu ili drugi odgovarajući način.

Potvrda o primitku pošiljke predstavlja potvrdu da je pošiljka preuzeta, ali sama po sebi ne predstavlja potvrdu da su svi proizvodi ispravni niti da se Kupac odriče prava na reklamaciju.

Ako Kupac nakon preuzimanja ustanovi oštećenje, pogrešnu isporuku, nedostatak proizvoda ili drugi razlog za reklamaciju, može se obratiti Prodavatelju putem e-mail adrese info@proteini-outlet.com.

Prodavatelj će zaprimljenu reklamaciju razmotriti i riješiti sukladno važećim propisima i odredbama ovih Općih uvjeta.

7.8. Odbijanje preuzimanja

Ukoliko Kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, Prodavatelj zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova.

7.9. Praćenje puta pošiljke

Dostavna služba (BOX NOW, DPD) putem sms/Viber/Whatsapp mobilne usluge i putem elektronske pošte omogućava praćenje puta pošiljke, na način da Korisniku šalje sms poruke i email poruke u kojem se javlja status pošiljke. Usluga praćenja puta pošiljke omogućuje pošiljatelju i primatelju da u svakom trenutku dobiju relevantnu informaciju o tome gdje se nalazi pošiljka i što se s njome događa.

Status pošiljke je također moguće pratiti putem Korisničkog računa, odabirom opcije „Moj račun“ na vrhu ekrana, te odabirom opcije „Narudžbe“ s lijeve strane ekrana. U tablici narudžbi u koloni „status“ moguće je vidjeti trenutno stanje narudžbe.

7.10 Zbrinjavanje otpadnih električnih i elektroničkih uređaja

Odvoz i zbrinjavanje otpada EE uređaja Kupac može pronaći na ovom [linku](#) te naručiti besplatan odvoz svih vrsta EE otpada na cijelom području Republike Hrvatske.

8. RASKID UGOVORA I POVRAT KUPLJENOG PROIZVODA

8.1. Raskid ugovora o kupoprodaji

Kupac koji je potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor o kupoprodaji sklopljen na daljinu u roku od 14 (četrnaest) dana, sukladno članku 79. Zakona o zaštiti potrošača, osim u slučajevima u kojima je to pravo zakonom isključeno.

Rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada je Kupac ili treća osoba koju je Kupac odredio, a koja nije prijevoznik, preuzela proizvod.

Ako je jednom narudžbom naručeno više proizvoda koji se isporučuju odvojeno, rok od 14 dana počinje teći od dana preuzimanja posljednjeg proizvoda ili posljednje pošiljke.

Kupac može ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora tako da prije isteka zakonskog roka obavijesti Prodavatelja o svojoj odluci putem:

- funkcije za jednostrani raskid ugovora dostupne na internetskoj stranici www.proteini-outlet.com;

- poveznice „Pokreni zahtjev za raskid ugovora”, koja se Kupcu dostavlja u e-mailu s potvrdom primitka narudžbe;
- e-mail adrese info@proteini-outlet.com;
- obrasca za jednostrani raskid ugovora ili druge nedvosmislene pisane izjave poslane na adresu Prodavatelja.

Kupac putem funkcije za jednostrani raskid ugovora može dostaviti podatke potrebne za identifikaciju sebe i narudžbe te podnijeti izjavu o raskidu.

Nakon što Kupac potvrdi i podnese izjavu putem navedene funkcije, Prodavatelj će mu bez odgađanja dostaviti potvrdu o primitku izjave na trajnom mediju, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja.

Izjava o raskidu mora biti nedvosmislena te sadržavati podatke potrebne za identifikaciju Kupca i narudžbe.

Smatra se da je Kupac pravodobno ostvario pravo na jednostrani raskid ako je izjavu o raskidu poslao prije isteka zakonskog roka.

Prodavatelj će bez odgađanja potvrditi primitak izjave o raskidu podnesene putem funkcije na internetskoj stranici, na trajnom mediju, uključujući sadržaj izjave te datum i vrijeme njezina podnošenja.

Nakon što je obavijestio Prodavatelja o jednostranom raskidu, Kupac je dužan vratiti proizvod bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana slanja obavijesti o raskidu, osim ako je Prodavatelj ponudio da proizvod sam preuzme.

Kupac snosi izravne troškove povrata proizvoda, osim ako je Prodavatelj pristao snositi te troškove ili ako Kupac o obvezi njihova snošenja nije bio prethodno propisno obaviješten.

Prodavatelj će izvršiti povrat svih uplata primljenih na temelju raskinutog ugovora, uključujući troškove standardne dostave, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti o raskidu.

Prodavatelj nije dužan vratiti dodatne troškove dostave koji su nastali zbog izričitog odabira vrste dostave skuplje od najjeftinije ponuđene standardne dostave.

Prodavatelj može odgoditi povrat plaćenog iznosa dok mu proizvod ne bude vraćen ili dok Kupac ne dostavi dokaz da ga je poslao natrag, ovisno o tome što nastupi ranije, osim ako je Prodavatelj ponudio da proizvod sam preuzme.

Povrat uplaćenih sredstava izvršava se istim sredstvom plaćanja kojim se Kupac koristio prilikom kupnje, osim ako Kupac izričito pristane na drugi način povrata, bez dodatnih troškova za Kupca.

Kupac odgovara za umanjenje vrijednosti proizvoda koje je posljedica rukovanja proizvodom, osim rukovanja koje je bilo potrebno radi utvrđivanja njegove prirode, obilježja i funkcionalnosti, sukladno zakonu.

Pravo na jednostrani raskid ugovora ne postoji u slučajevima propisanim člankom 86. Zakona o zaštiti potrošača, kako je dodatno pojašnjeno u poglavlju 8.2. ovih Općih uvjeta.

8.2. Iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora

Sukladno članku 86. Zakona o zaštiti potrošača, Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga u slučajevima u kojima je navedeno pravo zakonom isključeno.

U odnosu na proizvode iz ponude Proteini Outleta, to se osobito može odnositi na sljedeće slučajeve:

a) Otpečaćeni proizvodi koji zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nisu pogodni za vraćanje

Ako je predmet kupnje zapečaćeni proizvod koji zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodan za vraćanje, Kupac gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ako je zaštitni pečat proizvoda uklonjen nakon dostave, pod uvjetom da su ispunjene zakonske pretpostavke za primjenu ove iznimke.

Ova se iznimka može odnositi na proteine, dodatke prehrani i druge prehrambene proizvode čije je zaštitno pakiranje otvoreno, ako ih zbog toga nije moguće vratiti iz opravdanih zdravstvenih ili higijenskih razloga.

Samo otvaranje vanjske transportne ambalaže ne znači automatski gubitak prava na jednostrani raskid ugovora.

b) Lako pokvarljivi proizvodi i proizvodi kojima brzo istječe rok uporabe

Pravo na jednostrani raskid ugovora ne postoji ako je predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe, kada su ispunjeni zakonski uvjeti za primjenu navedene iznimke.

Sama činjenica da proizvod ima označen rok trajanja ne znači automatski da pripada ovoj kategoriji.

c) Proizvodi izrađeni prema specifikaciji Kupca

Pravo na jednostrani raskid ne postoji ako je proizvod izrađen prema posebnim zahtjevima ili specifikacijama Kupca ili je jasno prilagođen Kupcu.

d) Proizvodi nerazdvojivo pomiješani s drugim stvarima

Pravo na jednostrani raskid ne postoji ako je proizvod zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješan s drugim stvarima.

Ostale zakonske iznimke primjenjuju se ako su ispunjeni uvjeti propisani člankom 86. Zakona o zaštiti potrošača.

Navedene iznimke odnose se isključivo na pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga.

One ne ograničavaju pravo Kupca na podnošenje reklamacije zbog materijalnog nedostatka, neispravnosti proizvoda, pogrešne isporuke ili drugih razloga predviđenih važećim propisima.

Reklamacije se rješavaju sukladno poglavljima 8.3.–8.5. ovih Općih uvjeta.

8.3. Reklamacije zbog pogrešne isporuke i materijalnih nedostataka

Ako je Kupcu isporučen proizvod koji nije naručio, proizvod koji je oštećen ili proizvod za koji smatra da ima materijalni nedostatak, Kupac može podnijeti reklamaciju Prodavatelju putem e-mail adrese info@proteini-outlet.com.

Radi jednostavnijeg rješavanja reklamacije preporučuje se navesti broj narudžbe, naziv proizvoda, opis uočenog problema te, ako je moguće, dostaviti odgovarajuće fotografije.

Kod materijalnih nedostataka Kupac je dužan obavijestiti Prodavatelja o nedostatku u roku od dva mjeseca od dana kada ga je otkrio.

Prodavatelj u pravilu odgovara za materijalne nedostatke koji se pokažu u roku od dvije godine od predaje proizvoda, sukladno Zakonu o obveznim odnosima.

Postojanje materijalnog nedostatka utvrđuje se uzimajući u obzir svojstva proizvoda, njegov opis, deklaraciju, ugovorene karakteristike, uobičajenu namjenu i druge okolnosti konkretnog slučaja.

Samo nezadovoljstvo osobnim doživljajem okusa, mirisa, teksture ili drugih karakteristika proizvoda ne predstavlja automatski materijalni nedostatak. Međutim, ako proizvod ne odgovara ugovorenim ili zakonom zahtijevanim svojstvima, Kupac može ostvarivati prava zbog materijalnog nedostatka.

U slučaju utvrđenog materijalnog nedostatka Kupac ima pravo zahtijevati uklanjanje nedostatka ili zamjenu proizvoda, odnosno razmjerno sniženje cijene ili raskid ugovora, pod uvjetima propisanim Zakonom o obveznim odnosima.

Ako je isporučen pogrešan proizvod, Prodavatelj će o vlastitom trošku organizirati povrat pogrešno isporučenog proizvoda i isporuku naručenog proizvoda ili na drugi odgovarajući način riješiti slučaj, sukladno zakonskim pravima Kupca.

Pravo na reklamaciju zbog materijalnog nedostatka ne isključuje se činjenicom da je proizvod otvoren ili da je njegova ambalaža oštećena tijekom uobičajene uporabe potrebne za otkrivanje nedostatka.

8.4. Postupak povrata proizvoda

Postupak povrata proizvoda razlikuje se ovisno o tome ostvaruje li Kupac pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga ili pravo na reklamaciju zbog materijalnog nedostatka odnosno pogrešne isporuke.

a) Povrat zbog jednostranog raskida ugovora

Ako Kupac ostvaruje zakonsko pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga, dužan je vratiti proizvod bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je obavijestio Prodavatelja o odluci o raskidu ugovora, osim ako je Prodavatelj ponudio da proizvod sam preuzme.

Kupac snosi izravne troškove povrata proizvoda ako je o tome prethodno propisno obaviješten, osim ako je Prodavatelj pristao snositi te troškove.

Proizvod je potrebno odgovarajuće zapakirati kako bi se spriječila oštećenja tijekom povratnog transporta.

Preporučuje se vraćanje proizvoda u originalnoj ambalaži, kada je to moguće.

Kupac odgovara za umanjenje vrijednosti proizvoda koje je posljedica rukovanja proizvodom, osim rukovanja koje je bilo potrebno za utvrđivanje njegove prirode, obilježja i funkcionalnosti.

Pravo na jednostrani raskid ugovora ne postoji u slučajevima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, uključujući slučaj otpečaćene robe koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, kada su ispunjeni zakonski uvjeti za primjenu navedene iznimke.

b) Povrat zbog materijalnog nedostatka ili pogrešne isporuke

Ako Kupac podnosi reklamaciju zbog materijalnog nedostatka ili pogrešne isporuke, preporučuje se da prije slanja proizvoda kontaktira Prodavatelja radi dogovora o načinu provjere i povrata.

Prodavatelj može, kada je to potrebno radi utvrđivanja osnovanosti reklamacije, zatražiti da Kupac stavi proizvod na raspolaganje radi pregleda.

U slučaju ostvarivanja prava na zamjenu ili uklanjanje materijalnog nedostatka, Prodavatelj snosi troškove preuzimanja i zamjene odnosno uklanjanja nedostatka sukladno zakonu.

Ako Kupac zbog materijalnog nedostatka zakonito raskine ugovor, troškove povrata proizvoda snosi Prodavatelj.

Nedostatak originalne ambalaže sam po sebi ne predstavlja razlog za automatsko odbijanje opravdane reklamacije.

Način povrata dogovara se s Kupcem, uzimajući u obzir prirodu proizvoda i okolnosti pojedinog slučaja.

Proizvodi se, prema prethodnom dogovoru, mogu vratiti u prodavaonicu Proteini Outlet, Gruška 4, 10000 Zagreb, ili dostaviti na drugu adresu koju Prodavatelj odredi prilikom rješavanja reklamacije.

8.5. Rješavanje reklamacija i povrat uplaćenih sredstava

Prodavatelj će bez odgađanja potvrditi primitak pisanog prigovora Kupca te na njega odgovoriti pisanim putem najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja, jasno navodeći prihvaća li njegovu osnovanost.

U slučaju reklamacije zbog materijalnog nedostatka Prodavatelj će razmotriti navode Kupca te, prema potrebi, zatražiti dodatne informacije ili omogućiti pregled proizvoda radi utvrđivanja okolnosti reklamacije.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka za koji Prodavatelj odgovara, reklamacija će biti riješena sukladno zakonskim pravima Kupca, uključujući uklanjanje nedostatka, zamjenu proizvoda, razmjerno sniženje cijene ili raskid ugovora, kada su ispunjeni zakonski uvjeti.

Uklanjanje nedostatka ili zamjena proizvoda provodi se besplatno, u razumnom roku i bez znatnih neugodnosti za Kupca.

Ako se na temelju raspoloživih informacija i provedene provjere ne utvrdi nedostatak za koji Prodavatelj odgovara, Prodavatelj može odbiti zahtjev za zamjenu ili povrat novca, uz pisano obrazloženje razloga odbijanja.

U slučaju opravdanog raskida ugovora zbog materijalnog nedostatka, Prodavatelj će izvršiti povrat plaćenog iznosa sukladno Zakonu o obveznim odnosima.

U slučaju jednostranog raskida ugovora bez navođenja razloga, kada Kupac ima pravo na takav raskid, Prodavatelj će izvršiti povrat primljenih uplata bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od zaprimanja obavijesti o raskidu.

Prodavatelj može odgoditi povrat plaćenog iznosa dok mu proizvod ne bude vraćen ili dok Kupac ne dostavi dokaz da ga je poslao natrag, osim ako je Prodavatelj ponudio da proizvod sam preuzme.

Povrat uplaćenih sredstava izvršava se istim sredstvom plaćanja kojim se Kupac koristio prilikom kupnje, osim ako Kupac izričito pristane na drugi način povrata, bez dodatnih troškova za Kupca.

Odbijanje reklamacije ne ograničava pravo Kupca na korištenje drugih zakonom predviđenih mehanizama zaštite potrošačkih prava.

9. RASPRODANI ARTIKLI

9.1. Nemogućnost isporuke – rasprodani artikli

U pojedinačnim slučajevima, zbog velike potražnje, moguće je da Prodavatelj neke od naručenih Proizvoda neće moći isporučiti, odnosno da su neki od Proizvoda iz ponude u potpunosti ili djelomice rasprodani. U slučaju rasprodanih Proizvoda, Kupac će o tome biti obaviješten prije isporuke robe putem elektronske pošte ili telefonom, te u tom slučaju Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost.

10. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

10.1. Opće odredbe

Proteini Outlet (Sanea d.o.o.), Koledinečka 1, 10040 Zagreb, OIB: 30856813716, kao voditelj obrade osobnih podataka, obvezuje se obrađivati osobne podatke Kupaca i Korisnika internetske trgovine www.proteini-outlet.com u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) i drugim važećim propisima.

Osobni podaci prikupljaju se i obrađuju samo kada za to postoji odgovarajuća pravna osnova i u opsegu potrebnom za ostvarivanje određene svrhe.

Prihvatanje ovih Općih uvjeta samo po sebi ne predstavlja privolu za obradu osobnih podataka u promotivne ili druge svrhe za koje je potrebna zasebna privola.

Detaljnije informacije o obradi osobnih podataka dostupne su u Politici privatnosti na internetskoj stranici www.proteini-outlet.com/zastita-osobnih-podataka/.

10.2. Prikupljanje i svrhe obrade osobnih podataka

Prodavatelj prikuplja osobne podatke koje Kupci i Korisnici dostavljaju prilikom registracije korisničkog računa, naručivanja proizvoda, plaćanja, komunikacije s Prodavateljem, podnošenja reklamacija i korištenja drugih usluga internetske trgovine.

Ovisno o svrsi obrade, mogu se prikupljati ime i prezime, adresa, adresa za dostavu, e-mail adresa, telefonski broj, podaci o narudžbi i plaćanju te drugi podaci potrebni za pružanje određene usluge.

Osobni podaci obrađuju se na temelju odgovarajuće pravne osnove, osobito:

- radi izvršavanja ugovora o kupoprodaji, uključujući obradu narudžbe, plaćanje, isporuku proizvoda i komunikaciju s Kupcem;

- radi ispunjavanja zakonskih obveza, uključujući izdavanje i čuvanje računa te vođenje propisanih poslovnih evidencija;
- radi ostvarivanja opravdanih interesa Prodavatelja, kada su ispunjeni zakonski uvjeti, primjerice radi sprječavanja zlouporaba, zaštite prava i sigurnosti sustava;
- na temelju privole Kupca ili Korisnika kada je ona potrebna za određenu svrhu obrade.

Newsletter i promotivne poruke

Kupac ili Korisnik može zasebno dati privolu za primanje newslettera i promotivnih poruka.

Privola za marketing nije uvjet za kupnju proizvoda te se može povući u bilo kojem trenutku putem poveznice za odjavu u primljenoj poruci ili obraćanjem Prodavatelju.

Pozivi za ocjenjivanje proizvoda

Pozivi za ocjenjivanje proizvoda šalju se isključivo Kupcima koji su tijekom postupka kupnje aktivno pristali na njihovo primanje.

Privola se odnosi samo na pojedinačnu narudžbu i ne prenosi se na buduće kupnje.

Način prikupljanja privole i slanja poziva za ocjenjivanje detaljnije je uređen poglavljem 11.2. ovih Općih uvjeta.

10.3. Dostupnost osobnih podataka trećim osobama

Prodavatelj može osobne podatke Kupaca i Korisnika učiniti dostupnima pružateljima usluga i drugim primateljima kada je to potrebno za izvršavanje ugovora, ispunjavanje zakonskih obveza ili ostvarivanje drugih zakonitih svrha obrade.

To može uključivati pružatelje usluga:

- održavanja i smještaja internetske trgovine;
- obrade kartičnih i drugih plaćanja;
- dostave naručenih proizvoda;
- slanja elektroničkih poruka, uključujući newsletter i pozive za ocjenjivanje;
- računovodstvenih, informatičkih i drugih poslovnih usluga.

Prilikom kartičnog plaćanja podaci potrebni za provedbu transakcije obrađuju se putem ovlaštenog pružatelja platnih usluga.

Prodavatelj ne pohranjuje pune brojeve platnih kartica ni njihove sigurnosne kodove ako se obrada tih podataka provodi putem vanjskog sustava za kartično plaćanje.

Osobni podaci mogu se dostaviti i nadležnim tijelima kada je to potrebno radi ispunjavanja zakonskih obveza.

Prodavatelj osigurava da se osobni podaci dostavljaju samo u opsegu potrebnom za odgovarajuću svrhu i uz primjenu propisanih mjera zaštite.

Informacije o primateljima podataka i eventualnim prijenosima osobnih podataka izvan Europskog gospodarskog prostora dostupne su u Politici privatnosti.

10.4. Prava Kupaca i Korisnika

Kupci i Korisnici mogu, pod uvjetima propisanim GDPR-om, ostvarivati sljedeća prava:

- pravo na pristup osobnim podacima;
- pravo na ispravak netočnih ili nepotpunih podataka;
- pravo na brisanje osobnih podataka;
- pravo na ograničenje obrade;
- pravo na prenosivost podataka;
- pravo na prigovor na obradu osobnih podataka;
- pravo na povlačenje privole kada se obrada temelji na privoli.

Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade provedene prije njezina povlačenja.

Pravo na brisanje osobnih podataka nije apsolutno. Prodavatelj može zadržati podatke kada je njihovo čuvanje potrebno radi ispunjavanja zakonskih obveza ili drugih opravdanih razloga predviđenih propisima.

Za ostvarivanje navedenih prava Kupac ili Korisnik može se obratiti Prodavatelju putem e-mail adrese info@proteini-outlet.com.

Prodavatelj će na zahtjev odgovoriti bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu najkasnije u roku od mjesec dana od njegova zaprimanja, u skladu s GDPR-om.

Ako Kupac ili Korisnik smatra da se njegovi osobni podaci obrađuju protivno propisima, ima pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP).

10.5. Čuvanje i sigurnost osobnih podataka

Prodavatelj primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere radi zaštite osobnih podataka od neovlaštenog pristupa, gubitka, uništenja, izmjene ili nedopuštenog otkrivanja.

Pristup osobnim podacima omogućuje se samo ovlaštenim osobama kojima su podaci potrebni za obavljanje njihovih poslova.

Osobni podaci čuvaju se onoliko dugo koliko je potrebno za svrhe zbog kojih su prikupljeni, odnosno tijekom razdoblja propisanog zakonom.

Podaci povezani s narudžbama i računima čuvaju se sukladno primjenjivim propisima o računovodstvu, porezima i drugim zakonskim obvezama.

Podaci koji se obrađuju na temelju privole obrađuju se do njezina povlačenja ili prestanka svrhe obrade, osim ako postoji druga zakonita osnova za njihovo daljnje čuvanje.

Nakon isteka odgovarajućeg razdoblja osobni podaci brišu se ili anonimiziraju, osim kada postoji druga pravna osnova za njihovo daljnje čuvanje.

10.6. Prijava pitanja i nepravilnosti u vezi sa zaštitom osobnih podataka

Ako Kupac ili Korisnik ima pitanje o obradi svojih osobnih podataka ili smatra da je došlo do nepravilnosti u njihovoj obradi, može se obratiti Prodavatelju putem e-mail adrese info@proteini-outlet.com.

Prodavatelj će zaprimljeni zahtjev razmotriti i, prema potrebi, poduzeti odgovarajuće mjere u skladu s važećim propisima.

U slučaju povrede osobnih podataka Prodavatelj će postupiti u skladu s obvezama propisanim GDPR-om, uključujući obavješćivanje nadležnog tijela i ispitanika kada su za to ispunjeni zakonski uvjeti.

10.7. Kolačići (cookies)

Internetska trgovina www.proteini-outlet.com koristi kolačiće i slične tehnologije radi omogućavanja rada internetske stranice, pružanja funkcionalnosti internetske trgovine te, uz odgovarajuću privolu kada je potrebna, analize posjećenosti i marketinških aktivnosti.

Kolačići se, ovisno o njihovoj svrsi, mogu podijeliti na:

- nužne kolačiće, koji omogućuju osnovne funkcionalnosti internetske trgovine;
- funkcionalne kolačiće, koji omogućuju dodatne korisničke funkcionalnosti;
- analitičke kolačiće, koji služe analizi korištenja internetske stranice;
- marketinške kolačiće, koji se koriste u svrhu oglašavanja i mjerenja učinkovitosti marketinških aktivnosti.

Za korištenje kolačića koji nisu nužni traži se prethodna privola Korisnika, u skladu s važećim propisima.

Korisnik može odbiti neobvezne kolačiće ili naknadno promijeniti odnosno povući svoju privolu putem postavki kolačića na internetskoj stranici.

Odbijanje neobveznih kolačića ne sprječava korištenje osnovnih funkcionalnosti internetske trgovine.

Detaljne informacije o kolačićima, njihovim svrhama i razdobljima trajanja dostupne su putem informacija o kolačićima na internetskoj stranici.

11. OCJENJIVANJE I RECENZIJE PROIZVODA

11.1. Opće odredbe

Proteini Outlet omogućuje kupcima ocjenjivanje kupljenih proizvoda i objavljivanje recenzija na internetskoj stranici www.proteini-outlet.com.

Svrha recenzija jest omogućiti kupcima razmjenu vlastitih iskustava te pomoći drugim korisnicima pri odabiru proizvoda.

Kupci mogu ocijeniti proizvod ocjenom od 1 do 5 zvjezdica i napisati vlastitu recenziju.

Proteini Outlet poštuje pravo kupaca na izražavanje pozitivnih i negativnih mišljenja o proizvodima.

11.2. Prikupljanje i provjera recenzija

Proteini Outlet omogućuje ocjenjivanje proizvoda kupcima koji su predmetni proizvod kupili putem internetske trgovine www.proteini-outlet.com.

Autentičnost kupnje provjerava se povezivanjem recenzije s podacima o narudžbi. Recenzije za koje je kupnja potvrđena označavaju se oznakom „Potvrđen vlasnik”.

Tijekom postupka kupnje kupac može dobrovoljno dati privolu za primanje e-maila s pozivom za ocjenjivanje proizvoda iz predmetne narudžbe. Privola se daje aktivnim odabirom odgovarajuće opcije i nije uvjet za dovršetak kupnje.

Kupcima koji su dali privolu šalje se jedan e-mail s pozivom za ocjenjivanje kupljenih proizvoda, sedam dana nakon potvrđene kupnje, odnosno evidentiranog plaćanja narudžbe.

Privola vrijedi isključivo za narudžbu tijekom koje je dana i ne prenosi se na buduće kupnje. Prilikom svake nove narudžbe kupac samostalno odlučuje želi li ponovno dati privolu za primanje poziva za ocjenjivanje.

Kupac može u svakom trenutku povući privolu obraćanjem na adresu info@proteini-outlet.com.

Privola za primanje poziva za ocjenjivanje odvojena je od privole za primanje newslettera i drugih promotivnih poruka.

11.3. Sadržaj recenzija

Kupci imaju pravo slobodno iznijeti svoje iskustvo s proizvodom, uključujući mišljenje o njegovu okusu, mirisu, teksturi, topivosti, pakiranju i drugim karakteristikama.

Recenzije trebaju biti napisane u dobroj vjeri, na temelju vlastitog iskustva s proizvodom.

Od kupaca se očekuje da razlikuju osobne dojmove i mišljenja od činjeničnih tvrdnji o proizvodu, njegovu sastavu, kvaliteti, sigurnosti ili ispravnosti.

Subjektivno nezadovoljstvo određenim karakteristikama proizvoda samo po sebi ne predstavlja dokaz njegove neispravnosti ili loše kvalitete sirovine.

11.4. Moderiranje i objavljivanje recenzija

Sve zaprimljene recenzije mogu biti pregledane prije objavljivanja.

Proteini Outlet primjenjuje jednake kriterije moderiranja na pozitivne i negativne recenzije, neovisno o dodijeljenoj ocjeni.

Proteini Outlet zadržava pravo odbiti ili ukloniti recenzije koje:

- su lažne ili nisu povezane sa stvarnom kupnjom odnosno korištenjem proizvoda;
- sadrže uvrede, prijetnje, govor mržnje ili drugi nedopušten sadržaj;
- sadrže osobne podatke trećih osoba bez odgovarajuće pravne osnove;
- predstavljaju spam, neželjeno oglašavanje ili sadržaj nepovezan s proizvodom;
- sadrže činjenične tvrdnje za koje je pouzdano utvrđeno da su neistinite, a njihova objava predstavlja povredu prava ili drugi nedopušten sadržaj.

Negativna ocjena, nezadovoljstvo proizvodom ili prethodno odbijena reklamacija sami po sebi nisu razlog za odbijanje recenzije.

U slučaju nejasnih ili spornih činjeničnih tvrdnji Proteini Outlet može kontaktirati kupca radi dodatnog pojašnjenja. Nedostavljanje pojašnjenja samo po sebi ne predstavlja razlog za odbijanje recenzije.

Proteini Outlet zadržava pravo javno odgovoriti na objavljenu recenziju, pojasniti karakteristike proizvoda te iznijeti provjerljive informacije radi ispravnog informiranja drugih kupaca.

Trgovac neće samostalno mijenjati ocjenu niti sadržajno preoblikovati mišljenje kupca. O eventualnom odbijanju ili uklanjanju recenzije kupac može zatražiti obrazloženje putem e-mail adrese info@proteini-outlet.com.

11.5. Prikaz i izračun ocjena

Prosječna ocjena proizvoda izračunava se na temelju objavljenih recenzija koje ispunjavaju uvjete iz ovog poglavlja.

Negativne recenzije ne isključuju se iz prikaza niti izračuna prosječne ocjene samo zbog niske ocjene ili izraženog nezadovoljstva.

Proteini Outlet ne objavljuje izmišljene recenzije niti mijenja postojeće ocjene radi umjetnog povećavanja prosječne ocjene proizvoda.

11.6. Odnos recenzija i reklamacija

Ocjenjivanje proizvoda i postupak rješavanja reklamacija dva su odvojena postupka.

Objavljivanje negativne recenzije ne znači da je utvrđena neispravnost proizvoda. Jednako tako, odbijanje zahtjeva za zamjenu ili povrat proizvoda ne predstavlja razlog za automatsko odbijanje negativne recenzije.

Ako kupac smatra da proizvod ima konkretan nedostatak, može podnijeti reklamaciju sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i važećim propisima o zaštiti potrošača.

Ovim poglavljem ne ograničavaju se zakonska prava kupaca.

12. IZMJENE OPĆIH UVJETA I OSTALE ODREDBE

12.1. Pravo na izmjene Općih uvjeta

Prodavatelj zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete bez prethodne najave. Korisnici su dužni prilikom svakog korištenja Internet stranice, te posebno usluge Internet trgovine provjeriti važeće Opće uvjete.

12.2. Važenje Općih uvjeta

Za online kupovinu važeći su Opći uvjeti na snazi u trenutku narudžbe proizvoda.

12.3. Rješavanje sporova

Svi sporovi koji mogu nastati temeljem ovih Općih uvjeta riješavati će se pred nadležnim sudom u Zagrebu

12.4. Kopiranje

Dokumenti objavljeni na ovoj web stranici smiju se kopirati samo u nekomercijalne svrhe i samo za individualnu upotrebu, te uz poštivanje svih autorskih prava, drugih vlasničkih prava i svakog navedenog ograničenja prava.

12.5. Internet stranice trećih osoba

Stranica Prodavatelja www.proteini-outlet.com može sadržavati dokumente, podatke, informacije i poveznice do Internet stranica trećih osoba. Iste internet stranice nisu u vlasništvu Prodavatelja, Prodavatelj nema nadzor nad navedenim dokumentima, podacima, informacijama ili drugim Internet stranicama te se u potpunosti odriče svake odgovornosti, uključujući ali ne ograničeno na točnost, potpunost i dostupnost sadržaju na Internet stranicama kreiranim od strane trećih osoba. Prodavatelj se odriče svake odgovornosti zbog bilo kojeg sadržaja prikazanog na takvim stranicama trećih osoba, kao i zbog eventualnih proizvoda ili usluga koji su se stekli putem takvih trećih stranica. Ovi Opći uvjeti se u slučaju korištenja predmetnih web stranica ne primjenjuju u bilo koju svrhu. Posjet tim stranicama u cijelosti je na vlastiti rizik Korisnika te Prodavatelj za takvo postupanje Korisnika ne snosi nikakvu odgovornost.