

Opći uvjeti poslovanja

Opće informacije

Ovi Opći uvjeti poslovanja odnose se na kupnju i prodaju proizvoda objavljenih na internet stranici www.tika.hr tvrtke TIKA j.d.o.o. Opći uvjeti poslovanja definiraju odnose između Korisnika stranice i Prodavatelja, a u odnosu na uvjete i način naručivanja, plaćanja, isporuke, povrata i reklamacije proizvoda te zaštite osobnih podataka i drugih pitanja vezanih uz ostvarenje online kupnje i korištenje internet stranice www.tika.hr.

Značenje pojmova korištenih u ovim Općim uvjetima poslovanja

- Prodavatelj: tvrtka TIKA j.d.o.o., Ivana Gundulića 11, 42240 Ivanec, OIB: 99753210237, MBS: 070161885, telefon: 095 3630 533, e-mail: prodaja@tika.hr
- www.tika.hr: internet stranica u vlasništvu Prodavatelja
- Kupac: svaka osoba koja naruči barem jedan proizvod ponuđen na internet stranici www.tika.hr
- Korisnik: Kupac i Posjetitelj (svaka osoba koja pristupi na internet stranicu www.tika.hr i slobodno pregledava sadržaj iste)
- korištenje www.tika.hr: pristup internet stranici www.tika.hr radi dobivanja informacija o sadržaju iste i/ili ostvarivanja kupnje
- online kupnja: ostvarivanje kupnje proizvoda putem www.tika.hr

Korištenjem internet stranice www.tika.hr Korisnici iskazuju da su upoznati i suglasni s Općim uvjetima poslovanja te pristaju na korištenje internet stranice www.tika.hr u skladu s njima. Prodavatelj upućuje Korisnike da se prije same online kupnje upoznaju s ovim Općim uvjetima poslovanja kako bi bili upoznati sa svim pravima i obavezama. Prodavatelj upućuje Korisnike da ne koriste internet stranicu www.tika.hr ukoliko nisu suglasni s Općim uvjetima poslovanja.

Prodavatelj zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave, ukinuti ili mijenjati sadržaj Općih uvjeta poslovanja, asortimana proizvoda, cijene proizvoda ili nekog drugog sadržaja internet stranice www.tika.hr. Navedene promjene stupaju na snagu objavom na www.tika.hr. Korisnici su dužni prije svakog korištenja internet stranice www.tika.hr pregledati sadržaj iste. Suprotno postupanje Korisnika oslobađa Prodavatelja bilo kakve odgovornosti.

Prihvatanjem Općih uvjeta poslovanja Kupac mora biti punoljetna i poslovno sposobna osoba. Za postupanje suprotno ovoj odredbi Prodavatelj ne snosi nikakvu odgovornost.

Prilikom ispunjavanja obrasca za narudžbu Kupci su dužni dati točne, važeće i potpune osobne podatke.

Ugovor o kupoprodaji proizvoda između Kupca i Prodavatelja zaključen je trenutkom narudžbe proizvoda.

Opći uvjeti poslovanja predstavljaju predugovorne obavijesti i dio su obveze Prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te će se prije izvršenja narudžbe za kupnju pojedinog proizvoda od Kupca tražiti da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/suglasan,

dok će nakon izvršenja narudžbe (sklapanja ugovora) isti biti dostavljeni Kupcu kao sadržaj e-mail poruke kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen.

Sadržaj internet stranice www.tika.hr je dostupan na hrvatskom jeziku. Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik.

Pristup internet stranici www.tika.hr ponekad može biti nedostupan zbog tehničkih problema, održavanja ili uvođenja novih sadržaja. Prodavatelj ni u kojem slučaju neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posljedica korištenja ili zbog nemogućnosti korištenja internet stranice www.tika.hr.

Kupnja proizvoda ponuđenih na internet stranici www.tika.hr ne uključuje troškove koje Korisnici snose koristeći računalnu opremu i usluge za pristup stranici. 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 online kupnje.

Podaci o prodajnom mjestu

TIKA j.d.o.o. za usluge informacijskog društva

TIKA Shop (www.tika.hr) je naziv internet trgovine preko koje se nude robe i usluge. Temeljni kapital od 10 kn je uplaćen u cijelosti. Društvo je upisano u registar Trgovačkog suda u Varaždinu.
MBS: 070161885

Naziv i adresa sjedišta tvrtke:

TIKA j.d.o.o.

I. Gundulića 11

42240 Ivanec

Hrvatska

OIB: 99753210237

Telefon: 095 3630 533

E-mail: prodaja@tika.hr

Porezni broj: HR99753210237

Žiro račun:

Banka: ZAGREBAČKA BANKA D.D., TRG BANA JOSIPA JELAČIĆA 10, 10000 ZAGREB, HRVATSKA

IBAN: HR4923600001102698786

Informacije o proizvodima

Proizvodi koje Prodavatelj nudi prikazani su na internet stranici www.tika.hr gdje se Kupac upoznaje s njihovim glavnim obilježjima. Uz svaki proizvod navedena su njegova glavna obilježja, odnosno podaci o karakteristikama, funkcijama i svrsi proizvoda koju je naveo proizvođač.

Prodavatelj zadržava pravo pogreške u opisu i slici proizvoda postavljene prema informacijama proizvođača. Prodavatelj nastoji dati što bolji i točniji opis i sliku, ali unatoč

tome, ne može garantirati da su svi navedeni podaci i slike u potpunosti točni. Slike proizvoda ilustrativne su prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. Prodavatelj posebno ističe da slike proizvoda koji su ručni rad proizvođača ne moraju u potpunosti odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti (npr. potpuno identična boja, dezen...). U slučaju navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na slici i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Prodavatelj se obvezuje jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene. Uz svaki proizvod istaknuta je maloprodajna cijena u kunama s uključenim PDV-om.

Naručivanje proizvoda

Kako bi obavili kupnju na internet stranici www.tika.hr, registracija nije obavezna. Naručivanje proizvoda moguće je 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Nakon odabira proizvoda, narudžbu je moguće izvršiti ispunjavanjem za to predviđenog elektroničkog obrasca. Prilikom ispunjavanja obrasca Kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže. Narudžbu je moguće izvršiti uz potvrdu Kupca da je prethodno pročitao i razumio Opće uvjete poslovanja te da se s istima slaže i da je upoznat s tim da je to narudžba s obvezom plaćanja. Nakon izvršenja narudžbe Kupcu se na e-mail šalje potvrda narudžbe.

Postupak naručivanja:

Kada na internet stranici www.tika.hr Kupac pronađe proizvod koji želi naručiti dodaje ga u košaricu klikom na opciju "Dodaj u košaricu". S klikom na znak "Košarica" Kupac može provjeriti koji proizvodi se nalaze u njegovoj virtualnoj košarici i po potrebi izvršiti promjene. U košarici je pregled svih odabranih proizvoda, cijene i količine proizvoda, iznos dostave te ukupan iznos narudžbe (s dostavom i PDV-om). Količina pojedinog proizvoda može se mijenjati upisivanjem željene količine u polje "Količina", klikom na znak "-" ako se želi smanjiti količina proizvoda u košarici te klikom na znak "+" ako se želi povećati količina proizvoda u košarici. Ako se proizvod želi obrisati iz košarice potrebno je kliknuti na znak "x".

Kada Kupac završi proces odabira proizvoda i odluči ih naručiti, klikom na opciju "Blagajna" ili unutar "Košarice" klikom na opciju "Kreni na plaćanje" otvorit će se obrazac gdje Kupac upisuje potrebne podatke (ime i prezime, ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj, država, broj telefona i e-mail), podatke potrebne za R1 račun (naziv i OIB tvrtke), dodatne napomene ukoliko ih ima, te odabire način plaćanja. Ako su podaci za dostavu računa drugačiji od podataka za dostavu pošiljke potrebno je označiti kućicu "Dostavi na drugu adresu?" i upisati podatke za dostavu proizvoda. Kao način plaćanja može se odabrati plaćanje pouzecom (plaćanje gotovinom dostavljaču pri preuzimanju pošiljke), karticom ili uplatom na račun (putem e-bankarstva ili općom uplatnicom). Nakon odabira vrste plaćanja potrebno je označiti kućicu "Pročitao sam i slažem se s Općim uvjetima poslovanja" i kućicu "Upoznat sam s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja". Nakon što Kupac provjeri ispravnost podataka, ako želi završiti proces i naručiti proizvod(e) mora kliknuti na opciju "Potvrdi i naruči".

Ako je Kupac odabrao plaćanje pouzecom na e-mail mu se odmah šalje potvrda narudžbe. Kod plaćanja uplatom na račun na e-mail se šalje potvrda narudžbe sa svim podacima koji su potrebni za izvršenje plaćanja. Pri odabiru kartičnog plaćanja sustav Kupca prebacuje na CorvusPay sigurnu stranicu za online plaćanje gdje upisuje tražene podatke te mu se potom na e-mail šalje potvrda narudžbe.

Nakon izvršenja narudžbe Kupcu se na e-mail šalje potvrda narudžbe, Opći uvjeti poslovanja i Obrazac za jednostrani raskid ugovora. Ako Kupac na e-mail nije dobio ovakvu poruku, znači da proces naručivanja nije uspješno dovršen te je potrebno ponovno izvršiti narudžbu.

Kada Prodavatelj isporuči pošiljku, Kupcu se na e-mail šalje poruka koja sadrži obavijest da je pošiljka krenula prema adresi koju je Kupac naveo kao adresu za dostavu kupljenih proizvoda.

Račun se Kupcu šalje u pošiljci zajedno s naručenim proizvodima, a ukoliko je adresa za dostavu pošiljke drugačija, Kupcu se račun šalje na e-mail ili poštom na adresu Kupca.

Ukoliko naručeni proizvod nije na raspolaganju ili se iz bilo kojeg razloga ne može isporučiti, Prodavatelj će o tome obavijestiti Kupca elektroničkim putem ili telefonski. Kupac može prihvatiti novi rok isporuke, odabrati neki drugi proizvod ili otkazati narudžbu. U slučaju potpune nemogućnosti isporuke naručenog i plaćenog proizvoda ili otkazivanja narudžbe od strane Kupca, Prodavatelj će izvršiti povrat svih uplaćenih sredstava.

Cijena proizvoda

Uz svaki proizvod istaknuta je maloprodajna cijena u kunama s uključenim PDV-om (Prodavatelj je u sustavu PDV-a). Pod cijenom proizvoda podrazumijeva se cijena za plaćanjem pouzecom, uplatom na račun (putem e-bankarstva ili općom uplatnicom) i karticama.

Izražene cijene proizvoda ne uključuju trošak dostave, koji se posebno zaračunava. Za narudžbe iznad određenog iznosa dostava je besplatna, a sve sukladno uvjetima i na način kako je to navedeno u ovim Općim uvjetima poslovanja.

Prije potvrde narudžbe odvojeno je iskazana cijena proizvoda, cijena dostave, cijena PDV-a, te konačna cijena kako bi Kupac imao uvid u konačnu cijenu narudžbe.

Prodavatelj pridržava pravo na promjenu cijena bez prethodne najave. Kada Kupac izvrši narudžbu, vrijede cijene koje su u tom trenutku aktualne i navedene na narudžbi.

Troškovi dostave

Cijena dostave ovisi o vrijednosti narudžbe.

Za narudžbe ispod 500 kn naplaćuje se dostava u **iznosu od 30 kn** i vrijedi za područje cijele Hrvatske uključujući i otoke.

Za narudžbe vrijednosti **iznad 500 kn dostava je besplatna.**

Načini plaćanja

Mogući načini plaćanja su:

1. plaćanje pouzecom,
2. uplatom na račun (putem e-bankarstva ili općom uplatnicom)
3. i karticama korištenjem internet usluge CorvusPay

1. **Plaćanje pouzećem u gotovini**

Plaćanje pouzećem omogućuje Kupcu da narudžbu podmiri prilikom same dostave na navedenu adresu odnosno tek kada proizvod vidi pred sobom. Plaćanje pouzećem vrši se isključivo u gotovini u kunama, dostavljaču prilikom same isporuke na navedenu adresu.

2. **Uplatom na račun**

Ako se plaćanje proizvoda vrši uplatom na račun (putem e-bankarstva ili općom uplatnicom), Kupac mora ispuniti sljedeće podatke:

Uplata na IBAN račun TIK A j.d.o.o.: *HR4923600001102698786*

Poziv na broj: *upisati broj narudžbe*

Primatelj: *TIK A j.d.o.o., Ivana Gundulića 11, 42240 Ivanec*

Po zaprimljenoj uplati Kupcu se isporučuju naručeni proizvodi. Naručeni proizvodi se dostavljaju Kupcu u skladu s uvjetima isporuke.

3. **Plaćanje karticama**

Proizvode je moguće platiti jednokratno ili obročno debitnim, kreditnim i poslovnim karticama (Visa, Maestro i MasterCard).

Podržane su kartice i načini otplate:

- Visa (podržane su rate za kartice Privredne banke Zagreb i Zagrebačke banke)
- MasterCard (podržane su rate za kartice Zagrebačke banke)
- Maestro (podržane su rate za kartice Privredne banke Zagreb)



Za proces naplate koristi se CorvusPay. Više u [Izjavi o sigurnosti online plaćanja](#).

Isporuka

Prodavatelj naručene proizvode isporučuje u roku od 3 do 15 radnih dana, ovisno o proizvodima. Na internet stranici www.tika.hr uz svaki proizvod jasno je naznačen rok isporuke proizvoda.

Za narudžbe koje Kupac plaća karticom ili gotovinom prilikom preuzimanja (pouzećem) rok za isporuku počinje sljedeći radni dan od izvršenja narudžbe. Za narudžbe koje Kupac plaća uplatom na račun (putem e-bankarstva ili općom uplatnicom) rok isporuke počinje sljedeći radni dan nakon što Prodavatelj primi uplatu na svoj račun.

U rokove za isporuku ne računaju se:

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

Paketi se dostavljaju isključivo radnim danom, od ponedjeljka do petka, na navedenu adresu dostave. Dostava je moguća samo na teritoriju Republike Hrvatske. Dostava se vrši putem HP Express dostavne službe.

U slučaju da primatelj nije u mogućnosti zaprimiti pošiljku na definiranoj dostavnoj adresi u trenutku dostave, dostavljač ostavlja obavijest o prispieću pošiljke.

Ukoliko Kupac pošiljku ne preuzme u roku od 5 (pet) radnih dana od dana ostavljanja obavijesti o prispieću pošiljke, pošiljka se vraća Prodavatelju.

Osobno preuzimanje proizvoda nije moguće. Prodavatelj proizvode isporučuje isključivo putem dostavne službe.

Naručeni proizvodi pakiraju se tako da se uobičajenim rukovanjem pri transportu/dostavi ne oštete. Paketi mogu uključivati razne zaštitne materijale za sprječavanje loma (papir, zaštitna folija, stiropor, spužva i sl.).

Račun za narudžbu dostavlja se u paketu zajedno s naručenim proizvodima, osim u slučaju da je adresa za isporuku proizvoda različita od adrese Kupca, odnosno adrese za dostavu računa. U tom slučaju račun se šalje na e-mail ili poštom na adresu Kupca.

U paketu, uz proizvode za koje postoje ili ih zakon propisuje, priložene su i druge isprave koje je proizvođač, odnosno distributer, priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda (jamstvo, tehnička uputa, uputa za sklapanje, uputa za uporabu i sl.).

Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti postoje li vidljiva vanjska oštećenja na pošiljci i/ili na samim proizvodima koji se nalaze unutar pošiljke i odmah ih reklamirati dostavljaču koji je izvršio isporuku te tražiti sastavljanje zapisnika o nastaloj šteti, odnosno odbiti preuzeti pošiljku na kojoj su vidljiva oštećenja. U tom slučaju Kupac treba kontaktirati Prodavatelja na e-mail prodaja@tika.hr ili telefonski na 095 363 0533 radi dogovora za daljnje postupanje u vezi s nastalim oštećenjem.

U slučaju da je pristigla pošiljka oštećena u transportu Kupcu će biti poslana nova pošiljka s ispravnim proizvodima, a ukoliko to nije moguće Kupac ima pravo na povrat uplaćenih sredstava.

Svojim potpisom na Dostavnoj listi pružatelja usluge dostave Kupac ili druga ovlaštena osoba za primitak pošiljke potvrđuju da su pošiljku zaprimili neoštećenu i bez umanjenja njezinog sadržaja.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Kupac ima pravo jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana bez navođenja razloga. Da bi ostvario svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, Kupac mora Prodavatelja obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom na adresu TIK A j.d.o.o., Ivana Gundulića 11, 42240 Ivanec ili elektroničkom poštom na prodaja@tika.hr, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i niže priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora. Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako je Kupac jednom narudžbom naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.

Ako Prodavatelj nije obavijestio Kupca o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora, pravo Kupca na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid (rok od 12 mjeseci počinje teći nakon isteka roka od 14 dana koji je predviđen za redovni raskid u slučaju uredne obaviještenosti).

Ako je Prodavatelj dostavio Kupcu obavijest o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 12 mjeseci (računajući od roka od 14 dana koji je predviđen za redovni raskid u slučaju uredne obaviještenosti), pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 14 dana od dana kada je Kupac primio tu obavijest.

U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila na temelju ugovora. Iskoristi li Kupac svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, Prodavatelj mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci Kupca da raskida ugovor, vratiti Kupcu sve što je ovaj platio na temelju ugovora. Prodavatelj nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat Kupčevog izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio Prodavatelj. Osim ako nije ponudio da robu koju Kupac vraća sam preuzme, Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu Kupac dostavi dokaz da je robu poslao natrag Prodavatelju, ako bi o tome Prodavatelj bio obaviješten prije primitka robe. Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio Kupac prilikom plaćanja osim ako Kupac izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da Kupac ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Osim ako je Prodavatelj ponudio da robu koju Kupac vraća sam preuzme, Kupac mora izvršiti povrat robe bez odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio Prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor. Smatra se da je Kupac izvršio svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošalje robu ili je preda Prodavatelju, odnosno osobi koju je Prodavatelj ovlastio da primi robu.

Izravne troškove povrata robe snosi sam Kupac.

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

Ako Kupac jednostrano raskine ugovor dužan je vratiti proizvod neoštećen i nekorišten, sa svim pripadajućim dijelovima, u originalnoj i neoštećenoj ambalaži i sa svom primljenom pripadajućom dokumentacijom uz proizvod (jamstvo, tehnička uputa, uputa za sklapanje, uputa za uporabu i sl.), a svaka oznaka kojoj je svrha ukazati kako proizvod nije korišten ili oštećen ne smije biti uklonjena ili oštećena. Proizvod mora biti originalno zapakiran i primjeren za daljnju prodaju i korištenje.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:

- predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Prodavatelja, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava Kupca na jednostrani raskid ugovora
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca ili koja je jasno prilagođena Kupcu
- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe
- predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
- Kupac posebno zahtijevao posjet Prodavatelja radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je Kupac izriječno zahtijevao, Prodavatelj pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
- predmet ugovora isporuka zapečaćenih audio snimaka ili video snimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke

[Obrazac za jednostrani raskid ugovora \(pdf\)](#)

O pravu na jednostrani raskid ugovora Kupac se može više informirati na linku: [Zakon o zaštiti potrošača](#)

Reklamacije i odgovornost za materijalne nedostatke

Ako je Kupcu isporučen proizvod koji nije naručio ili ako proizvod ima oštećenja ili grešku, odnosno materijalne nedostatke, Kupac ima pravo na reklamaciju proizvoda na koju je Prodavatelj dužan u pisanom obliku odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno reklamacije.

Ako se proizvod prodaje po nižoj cijeni od redovne zbog toga što ima grešku, te ako je Prodavatelj na jasan, vidljiv i razumljiv način upozorio u čemu se sastoji greška na proizvodu, tada Kupac ne može uputiti prigovor vezan uz nedostatak koji je trgovac naveo i naznačio na proizvodu.

Informacije s brojem računa, opisom reklamacije te fotografijom oštećenja, odnosno nedostataka, Kupci pisanim putem trebaju poslati poštom na adresu Prodavatelja TIKA j.d.o.o., Ivana Gundulića 11, 42240 Ivanec ili elektroničkom poštom na prodaja@tika.hr.

Kako bi Prodavatelj odgovorio na pisani prigovor Kupca koji nije upućen elektroničkom poštom, Kupci trebaju navesti točne podatke o svome imenu i prezimenu te adresi na koju će im se odgovor dostaviti.

U slučaju opravdane i pravovremene reklamacije, Kupac ima pravo na uklanjanje nedostataka ili zamjenu robe, a ukoliko to nije moguće, ili nije omogućeno u razumnom roku, Prodavatelj će sniziti cijenu robe ili vratiti plaćeni iznos uz raskid ugovora.

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

Prodavatelj će smatrati reklamaciju valjanom ako utvrdi da odgovara uvjetima i rokovima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača.

Više o uvjetima i rokovima za reklamaciju niže je navedeno u dijelu Odgovornost za materijalne nedostatke.

Odgovornost za materijalne nedostatke

U hrvatskom zakonodavstvu regulirana je člancima 400. do 422. Zakona o obveznim odnosima.

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda do trenutku prijelaza rizika na Kupca (trenutak predaje stvari u posjed Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik), 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. Predmnijeva se da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako Prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

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.

Kupac je obavezan obavijestiti Prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na Kupca.

Kad se nakon primitka stvari od strane Kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, Kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti Prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio.

Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari.

Ako je Kupac pravodobno i uredno obavijestio Prodavatelja o nedostatku, Prodavatelj može imati jednu od sljedećih obveza: da nedostatak ukloni, da mu preda drugu stvar bez nedostatka, sniženje cijene ili raskid ugovora.

Prava Kupca koji je pravodobno obavijestio Prodavatelja o postojanju nedostatka gase se nakon isteka dvije godine, računajući od dana odašiljanja obavijesti Prodavatelju, osim ako je Prodavateljevom prijearom Kupac bio spriječen da ih ostvaruje.

Više informacija o odgovornosti za materijalne nedostatke Kupac može saznati na linku: [Zakon o obveznim odnosima](#).

Jamstvo

Za proizvode za koje Prodavatelj, odnosno proizvođač daje jamstvo za ispravnost proizvoda, Prodavatelj će zajedno s kupljenim proizvodom predati Kupcu jamstveni list (garanciju). Jamstveni uvjeti navedeni su u jamstvenom listu.

Izdanim jamstvom jamči se za ispravnost stvari u tijeku određenog vremena (jamstvenog roka), računajući od njezine predaje Kupcu. Ako stvar nije ispravna u tom određenom vremenu, Kupac može zahtijevati od Prodavatelja da stvar popravi u razumnom roku ili ako to ne učini, da mu umjesto toga preda ispravnu stvar. Ako Prodavatelj ne izvrši u razumnom roku popravak ili zamjenu stvari, Kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene.

Prava Kupca po osnovi jamstva gase se nakon isteka jedne godine računajući od dana kada je Kupac zatražio popravak ili zamjenu stvari.

Kupac je dužan čuvati račun i jamstveni list za cijelo vrijeme jamstvenog roka jer na temelju istih ostvaruje svoja prava.

Neispravnost proizvoda nastala kao posljedica nepravilnog korištenja i/ili postupanja suprotna uputama nije osigurana jamstvom.

Pisani prigovor

U slučaju da je Kupac iz bilo kojeg razloga nezadovoljan može uputiti pisani prigovor Prodavatelju. Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, Kupac može poslati putem pošte na adresu TIK A j.d.o.o., Ivana Gundulića 11, 42240 Ivanec ili elektroničkom poštom na prodaja@tika.hr.

Prodavatelj će Kupcu potvrditi primitak prigovora pisanim putem bez odgađanja. Prodavatelj je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovor Kupca u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog prigovora.

Kako bi Prodavatelj odgovorio na pisani prigovor Kupca koji nije upućen elektroničkom poštom, mole se Kupci da navedu točne podatke o svome imenu i prezimenu te adresi na koju će im biti dostavljen odgovor.

Ukoliko je prigovor vezan uz određenu narudžbu, radi što bržeg utvrđivanja konkretne narudžbe na koju Kupac ima prigovor, u prigovoru treba navesti broj narudžbe ili broj računa te svoje ime i prezime.

Rješavanje sporova

U slučaju eventualnog spora Prodavatelj i Kupac će nastojati spor riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće nadležan je sud u Varaždinu uz primjenu hrvatskog prava. Rješavanje sporova je moguće i pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore (adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: sudcasti@hgk.hr) ili drugim centrima za mirenje.

Platforma za online rješavanje sporova

Posebnom regulativom Europske unije, od 15. 2. 2016. diljem cijele EU sporove vezane uz online kupnju je moguće riješiti putem ODR platforme kojoj možete pristupiti putem slijedećeg linka:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>

To znači da ukoliko Kupac naiđe na problem tijekom online kupnje unutar EU (neispravan proizvod, nemogućnost zamjene proizvoda itd.) svoj prigovor može na brz i jednostavan način podnijeti na gornjem linku.

Platforma za online rješavanje sporova je interaktivna internet stranica koja je dostupna i na hrvatskom jeziku. Osim informacija o svim raspoloživim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na području Europske unije, njihovim postupcima, nadležnostima i troškovima, Platforma daje jednostavne upute kako se registrirati i podnijeti pritužbu.

Trajanje ugovora

Ugovor koji Kupac sklapa s Prodavateljem jednokratno je ugovor o kupoprodaji proizvoda na daljinu koji je konzumiran isporukom robe te izvršenim plaćanjem od strane Kupca, u slučaju da ne bude raskinut. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio ugovora.

Izjava o sigurnosti online plaćanja

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvata platnih kartica putem interneta.



CorvusPay osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici.

Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Corvus Info sve prikupljene informacije smatra bankovnom tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.

Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

Hvala što koristite CorvusPay!



Izjava o privatnosti i sigurnosti podataka

Prije pristupa određenim sadržajima, prilikom registracije ili online kupnje na internet stranici Prodavatelja potrebno je unošenje vlastitih osobnih podataka Korisnika. U slučaju pristanka na davanje osobnih podataka, smatrat će se da je Korisnik pristao na uvjete korištenja osobnih podataka predviđene ovim Općim uvjetima poslovanja, a temeljem kojih se Prodavatelju daje pravo da prikuplja, koristi, obrađuje i prenosi osobne podatke vezane za korištene internet stranice www.tika.hr.

Prodavatelj se obavezuje pružati zaštitu osobnim podacima Korisnika, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o Korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza prema ovim Općim uvjetima poslovanja. Podatke koji se pristupom na internet stranicu automatski bilježe, a nisu osobni podaci (IP adresa, vrste pretraživača, vrijeme provedeno na stranicama, broj posjeta i sl.) Prodavatelj će koristiti isključivo radi ocjene posjećenosti internet stranice i radi poboljšanja njezina sadržaja i funkcionalnosti.

Prodavatelj informira Korisnike o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje Korisnicima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o Korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici TIK A j.d.o.o (u vlasništvu Prodavatelja) i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Voditelj obrade osobnih podataka

Za obradu osobnih podataka odgovoran je Prodavatelj (TIKA j.d.o.o., Ivana Gundulića 11, 42240 Ivanec, OIB: 99753210237, MBS: 070161885, telefon: 095 3630 533, e-mail: prodaja@tika.hr).

Kontakt podaci osobe/službenika za zaštitu osobnih podataka: prodaja@tika.hr.

Svrhe obrade osobnih podataka

Prodavatelj osobne podatke Korisnika prikuplja i koristi u svrhu sklapanja i ispunjenja kupoprodajnih ugovora te kako bi ispunio zakonske i regulatorne obveze kao i u svrhu ostvarenja vlastitih legitimnih interesa zakonitog poslovanja.

Obradu osobnih podataka Prodavatelj izvodi sukladno Općoj odredbi o zaštiti podataka i važećim zakonskim propisima Republike Hrvatske.

Osobni podaci i dostupnost trećim osobama

Prodavatelj čuva osobne podatke Korisnika (ime, prezime, adresa, e-mail adresa i broj telefona, naziv i OIB tvrtke), za koje je Korisnik dao suglasnost prilikom kupnje/registracije. Korisnikove osobne podatke Prodavatelj dijeli samo s partnerskom dostavnom službom kako bi osigurao da naručeni proizvodi stignu do Korisnika. Ako Korisnik ne želi da Prodavatelj čuva njegove osobne podatke, niti da ih dijeli s partnerima, može povući svoju privolu putem e-maila prodaja@tika.hr.

Prodavatelj osobne podatke Korisnika ne prosljeđuje neovlaštenim osobama niti organizacijama, niti ih koristi za neke druge, nepredviđene i nedozvoljene svrhe.

Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni

Prodavatelj osobne podatke pohranjuje i obrađuje samo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže vrijeme čuvanja, a najmanje za vrijeme trajanja ugovora između Korisnika i Prodavatelja.

U slučaju davanja privole za marketing, podaci se čuvaju onoliko dugo dok se privola ne povuče.

Sigurnosne mjere zaštite osobnih podataka

Prikupljeni podaci su u elektroničkom obliku i posebno su zaštićeni tako da se komunikacija između računala Korisnika i internet stranice www.tika.hr odvija sigurnosnim protokolom. Svi osobni podaci Korisnika osigurani su organizacijskom i tehničkom zaštitom od neovlaštenog pristupa, izmjene, širenja ili brisanja. Prodavatelj provodi sve razumne mjere za zaštitu podataka, ali ne može jamčiti zaštitu informacija prenesenih na ili s interneta pa stoga nije odgovoran za informacije koje na takav način primi treća strana.

Pristup i ispravak osobnim podacima

Korisnik može od Prodavatelja zatražiti i dobiti cjelovitu informaciju o osobnim podacima koji su pohranjeni, kao i ispravak istih slanjem e-mail poruke na e-mail adresu osobe za zaštitu osobnih podataka prodaja@tika.hr.

Brisanje osobnih podataka (pravo na zaborav)

Korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku zatražiti brisanje osobnih podataka (pravo na zaborav), a može to učiniti zahtjevom na e-mail adresu osobe za zaštitu osobnih podataka prodaja@tika.hr i podaci će nakon provjere autentičnosti zahtjeva biti izbrisani bez odgađanja. Korisnik ima mogućnost podnošenja zahtjeva za brisanje u svakoj obavijesti koju primi od Prodavatelja putem e-maila, odnosno može poslati e-mail poruku na e-mail adresu osobe za zaštitu osobnih podataka prodaja@tika.hr u kojoj navodi da se njegovi osobni podaci izbrišu.

Pravo na prenosivost osobnih podataka

Ako se obrada temelji na privoli Korisnika i vrši se automatskim sredstvima, Korisnik ima pravo zatražiti od Prodavatelja osobne podatke u elektroničkom obliku i prenijeti ih trećoj osobi. Pravo na prenosivost osobnih podataka Korisnik može zatražiti slanjem e-mail poruke na e-mail adresu osobe za zaštitu osobnih podataka prodaja@tika.hr.

Pravo na ograničenje obrade osobnih podataka

Ograničenje obrade osobnih podataka Korisnik može zatražiti kada osporava točnost podataka, kada se protivi brisanju podataka te umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe, kada Prodavatelj više ne treba osobne podatke za potrebe obrade, ali Korisnik traži podatke za ostvarenje pravnih zahtjeva, kao i u slučaju kada Korisnik uložiti prigovor na obradu osobnih podataka. Pravo na ograničenje obrade osobnih podataka Korisnik može zatražiti slanjem e-mail poruke na e-mail adresu osobe za zaštitu osobnih podataka prodaja@tika.hr.

Pravo na prigovor

Ako unatoč svim poduzetim mjerama za zaštitu osobnih podataka Korisnik smatra da ima osnove za prigovor, prigovor može podnijeti na e-mail adresu osobe za zaštitu osobnih podataka prodaja@tika.hr.

Izmjena Izjave o privatnosti i sigurnosti podataka

Ovu Izjavu o privatnosti i sigurnosti podataka, Prodavatelj može izmijeniti u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Izjave o privatnosti i sigurnosti podataka na internet stranici www.tika.hr. Ukoliko se Korisnik ne slaže s ovom Izjavom o privatnosti i sigurnosti podataka, upućujemo Korisnika da napusti te ne pristupa i ne koristi internet stranicu www.tika.hr. Izmjena Izjave o privatnosti i sigurnosti podataka stupa na snagu objavom na internet stranici www.tika.hr. Nastavak uporabe internet stranice www.tika.hr od strane Korisnika nakon stupanja na snagu izmjena, podrazumijeva da Korisnik potvrđuje i prihvaća izmijenjenu Izjavu o privatnosti i sigurnosti podataka.

“Kolačići” (eng. Cookies)

Kolačić je podatak male veličine koji internet stranica pohranjuje u računalo ili mobilni uređaj prilikom posjete stranici. Kolačić dozvoljava internet stranici da „zapamti“ akcije iz prethodnih posjeta. Većina preglednika dozvoljava upotrebu kolačića, ali se oni mogu obrisati ili se u internetskom pregledniku može postaviti zabrana pohrane istih. Najčešći razlozi korištenja kolačića su: identifikacija i pamćenje specifičnih preferencija korisnika, pomoć pri

unosu informacija koje su već unesene prilikom prethodnih posjeta, skupljanje podataka za analize te u promotivne kampanje.

Kolačići se mogu klasificirati kao:

Privremeni kolačići (Session Cookies) – pohranjuju se na računalo, te se automatski brišu nakon zatvaranja internetskog preglednika. Omogućuju internet stranici da dobije privremene podatke poput komentara ili stanja košarice za kupnju.

Stalni kolačići (Persistent Cookies) – ostaju u internetskom pregledniku i nakon zatvaranja i obično imaju rok isteka. Uz pomoć ovih kolačića internet stranice pohranjuju podatke kako bi se olakšalo korištenje stranice. Pohranjuju podatke kao što su korisničko ime i lozinka, što omogućuje korištenje funkcionalnosti „zapamti me“ prilikom prijavljivanja, tako da se ne mora upisivati korisničko ime i lozinka svaki puta kada ih se posjećuje.

Kolačić od prve strane – oni dolaze s internet stranice koja je posjećena, a mogu biti privremeni ili stalni. Omogućavaju internet stranicama da spremaju podatke koji se koriste kada se ponovno posjeti internet stranica.

Kolačići od treće strane – postoje vanjski servisi koji spremaju limitirane kolačiće (Facebook, Instagram, Google Analytics i Google AdWords) i najčešće služe kao pomoć pri tumačenju ponašanja korisnika i u marketinške svrhe.

U postavkama pretraživača kao što su Internet Explorer, Safari, Firefox ili Chrome... može se odrediti koji se kolačići žele prihvatiti a koji odbiti. Mjesto na kojem se mogu pronaći postavke ovisi o vrsti pretraživača.

Kolačići i druge tehnologije za praćenje mogu se koristiti na internet stranici www.tika.hr na razne načine npr. kako bi internet stranica bolje funkcionirala, za analizu prometa ili u marketinške svrhe.

Na internet stranici www.tika.hr u svrhu uvida u statistiku posjećenosti koristi se Google Analytics. Google Analytics omogućava uvid u posjećenost iz izvora kao što su pay-per-click mreže, e-mail marketing, display oglašavanje, web tražilice i slično.

Internet stranica također koristi Google AdWords i Facebook Pixel kao kanal za oglašavanje proizvoda.

Na internet stranici www.tika.hr omogućena je prijava za Newsletter posredstvom servisa MailChimp, u koju svrhu se prikupljaju e-mail adrese Korisnika koji žele primati obavijesti o novostima i akcijama.