

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Opći uvjeti poslovanja služe za utvrđivanje sljedećih postupaka: narudžba, dostava, plaćanje te reklamacija proizvoda koji su ponuđeni na Internet stranicama [www.kucacaja-split.hr](http://www.kucacaja-split.hr).

## Prodavatelj:

### Kuća čaja d.o.o.

Gotovčeva 3

HR – 21000 Split

Tel/Fax: 021/332-358

E-mail: [info@kucacaja-split.hr](mailto:info@kucacaja-split.hr)

kupac je svaka punoljetna osoba koja je posjetitelj/korisnik ovih stranica i koja popuni elektronsku narudžbu, pošalje je prodavatelju te izvrši plaćanje pouzecom (po dostavi narudžbe).

Opći uvjeti vrijede za korisnike/kupce. Korisnik/kupac je svaka punoljetna osoba koja prihvaća opće uvjete poslovanja. Kuća čaja d.o.o. zadržava pravo promjene općih uvjeta poslovanja kao i korištenja ovih stranica u bilo kojem trenutku. Smatra se da je pristupanjem stranicama korisnik upoznat s aktualnim pravilima i uvjetima korištenja istih, a prilikom narudžbe isto i potvrđuje kao kupac.

Korisnik može koristiti ove stranice za privatnu upotrebu bez ikakvih naknada za korištenje. Stranice sadrže materijal koji je u vlasništvu Kuće čaja d.o.o., što se odnosi na (ali nije ograničeno) dizajn, izgled i grafiku.

Kuća čaja d.o.o. u potpunosti se odriče svake odgovornosti koja na bilo koji način može nastati iz ili je na bilo koji način vezana za korištenje ovih web stranica, za bilo koje radnje korisnika/kupaca uporabom ili zlouporabom sadržaja ovih web stranica te za bilo kakvu štetu koja može nastati korisniku/kupcu ili bilo kojoj trećoj strani u vezi s uporabom ili zlouporabom korištenja sadržaja ovih web stranica.

Kuća čaja d.o.o. nije odgovorna za bilo koji sadržaj koji korisnik može postaviti na ovim web stranicama te zadržava pravo na promjenu, prilagođavanje, izmjenu ili brisanje onog sadržaja za koji smatra da nije prikladan.

Kuća čaja d.o.o. nastoji da informacije o proizvodima budu točne i ažurne, ali se ne može smatrati odgovornom za moguće pogreške ili propuste u sadržaju na ovim Internet stranicama te točnost objavljenih informacija, odnosno nije odgovorna za povremeno potpuno ili djelomično nefunkcioniranje web site stranica / web shopa ili njihovih pojedinih dijelova. Fotografije i prikazi na ovim stranicama ne moraju odgovarati proizvodima koji su stvarno dobavljeni. Neke fotografije mogu biti tipske za određeni tip proizvoda.

Kuća čaja d.o.o. se u potpunosti odriče svake odgovornosti za bilo koji sadržaj koji posjetitelj/korisnik možebitno postavi na web stranicu te istodobno zadržava pravo za promjenu, prilagođavanje, izmjenu, brisanje ili uklanjanje bilo kakvog sadržaja za koji smatra da je neprikladan.

# NARUDŽBA

**Svaki korisnik može naručiti proizvod ili proizvode putem elektronskog obrasca narudžbe** iz ponude prikazane na internetskim stranicama [www.kucacaja-split.hr](http://www.kucacaja-split.hr). Kupcem se smatra svaki korisnik koji elektronski naruči barem jedan proizvod, popuni tražene podatke i pošalje narudžbu.

Dužnost je kupca dati ispravne osnovne podatke za dostavu narudžbe. Kuća čaja d.o.o. prikuplja samo one osnovne podatke o kupcima koji su nužni za ispunjenje obveze dostave naručenih proizvoda. Svi prikupljeni podaci o kupcima strogo se čuvaju i dostupni su samo osobama kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Djelatnici i pojedini poslovni partneri Kuće čaja d.o.o. odgovorni su za poštivanje načela zaštite anonimnosti i privatnosti kupaca, osim ako nadležne državne institucije s ovlaštenjem zakonski ne zatraže uvid u navedene podatke.

Kuća čaja d.o.o. obvezuje se dostaviti u roku sve naručene i plaćene proizvode koji su u trenutku narudžbe dostupni na zalihama. U slučaju nemogućnosti dostave, Kuća čaja d.o.o. će kontaktirati kupca i dogovoriti novi rok dostave, zamjenski proizvod ili otkazivanje naručenog proizvoda, dok će ostali dostupni proizvodi biti dostavljeni.

## CIJENE

**Sve cijene izražene su u Hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn), s PDV-om.** Roba se naručuje elektronskim putem, klikom na određeni proizvod te spremanjem istog u košaricu web shopa. Roba se smatra naručenom u trenutku kada kupac odabere proizvode, izabere plaćanja te potvrdi narudžbu.

## DOSTAVA I PLAĆANJE

**Dostava se vrši isključivo na području Republike Hrvatske u roku od 48 sati od dana narudžbe, tijekom radnog tjedna, ne računajući dane vikenda, praznika ili blagdana.**

Naručeni proizvodi pakiraju se na način da tijekom uobičajene manipulacije dostave ne budu oštećeni.

### **Cijene dostave:**

- za narudžbe do 150,00kn vrijednosti dostava iznosi 34,00kn
- za narudžbe preko 150,00kn vrijednosti dostava iznosi 15,00kn
- za narudžbe preko 300,00kn vrijednosti dostava je gratis

Prilikom preuzimanja kupac je dužan identificirati se djelatniku dostavne službe, provjeriti stanje pošiljke te po utvrđivanju ispravnosti pošiljke potpisati dostavnicu čime potvrđuje primitak pošiljke. U slučaju oštećenja pošiljke, kupac je dužan odmah reklamirati pošiljku djelatniku dostavne službe.

Ako kupac ne primi robu ili obavijest o dostavi u očekivanom vremenu, može o tome obavijestiti

Kuću čaja d.o.o. kako bi se poduzele radnje pronalaska pošiljke ili kako bi se, eventualno, poslala zamjenska pošiljka – ovisno o vrsti pogreške.

Po narudžbi proizvoda na e-mail adresu kupca biti će poslana potvrda narudžbe. Naručeni proizvodi kupcu se dostavljaju u skladu s uvjetima dostave. Naručene proizvode kupac plaća gotovinom (po dostavi).

## **REKLAMACIJA I POVRAT**

Potrošač može ugovor jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga. Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed.

Ukoliko potrošač jednom narudžbom naruči više komada proizvoda 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 potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda.

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

Ukoliko potrošač ne bude obaviješten o pravu na raskid ugovora, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka od 14 dana.

Ako je prodavatelj dostavio potrošaču obavijest o pravu na raskid ugovora u roku od 12 mjeseci pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku roka od 14 dana od kada je potrošač primio tu obavijest.

Da bi potrošač mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora, isti mora pisano prodavatelja obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to nedvosmislenom izjavom poslanom elektroničkom poštom na adresu: [info@kucacaja-split.hr](mailto:info@kucacaja-split.hr), u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a potrošač može, po vlastitom izboru, koristiti obrazac za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi u nastavku.

**Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora: [Obrazac za jednostrani raskid Ugovora](#)**

Potrošač je dužan izvršiti povrat robe na adresu: Kuća čaja d.o.o., Gotovčeva 3, 21000 Split.

Prodavatelj nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačeva izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio prodavatelj.

Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Osim ako je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač 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 potrošač izvršio svoju obvezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka roka pošalje robu ili je preda prodavatelju, odnosno osobi koju je prodavatelj ovlastio da primi robu.

Kupac je dužan proizvod koji vraća Kući čaja vratiti kompletan, u stanju u kojem mu je dostavljen i u originalnom pakiranju (trgovačko pakiranje u kojem je roba i dostavljena), sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom.

Sve troškove povrata proizvoda potrošač je dužan snositi sam.

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

Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti robe isti može postupati sa robom i pregledati robu isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji robe u prostorijama prodavatelja. Robu koju kupac namjerava vratiti u roku od 14 dana isti ne smije prepravljati, koristiti, niti smije poduzimati osobito bilo koje radnje koje se ne smiju poduzimati u fizičkoj poslovnici prodavatelja, kao i one kojima bi umanjio vrijednost robe.

U slučaju umanjenja vrijednosti proizvoda koje je rezultat rukovanja proizvodom prodavatelj će se naplatiti iz iznosa primljene kupoprodajne cijene u omjeru umanjenja vrijednosti robe prema vlastitoj procjeni uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja.

Potvrdu primitka izjave o jednostranom raskidu ugovora prodavatelj će dostaviti potrošaču bez odgađanja na adresu e-pošte.

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, Kuća čaja d.o.o. mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor, vratiti potrošaču sve što je isti platio na temelju ugovora. Osim kada je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag prodavatelju, ako bi o tome prodavatelj bio obaviješten prije primitka robe.

#### **Pravo na raskid ugovora o kupoprodaji nije dopušten u sljedećim slučajevima kada je:**

- ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena;
- predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora;
- predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču;
- 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.

## Online rješavanje potrošačkih sporova

Od 15. veljače diljem cijele Europske unije sporove vezane uz online kupnju imate pravo i mogućnost riješiti u svega nekoliko klikova na ovim stranicama. Europska komisija je za takvo rješavanje sporova osmislila platformu koja će biti dostupna svim građanima Europske unije.

Platforma je namijenjena za alternativno (izvansudsko) rješavanje domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošača s prebivalištem u Europskoj uniji (u daljnjem tekstu: EU) u postupku pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: tijelima za ARPS) koja su ovlaštena provesti mirenje ili donijeti neobvezujuću ili obvezujuću odluku o sporu.

Kada potrošači i trgovci podnesu prigovor, tijela za rješavanje sporova djelovat će kao posrednici između dviju strana u cilju rješavanja problema.

Nakon što se postigne dogovor o tome tko će spor riješiti, platforma automatski prosljeđuje spor tom tijelu koje je dužno u roku od 90 dana riješiti spor upotpunosti preko Interneta.

Internetska platforma za online alternativno rješavanje sporova od 15. veljače 2016. kao i svim građanima Europske unije dostupna Vam je klikom [OVDJE](#).

## KOMUNIKACIJSKI KANALI

**Dužnost je kupca dati ispravne podatke o svojoj važećoj poštanskoj adresi (radi dostave narudžbe) te ispravne e-mail adrese** na koju mu se automatski šalju e-mail poruke nakon obavljenih aktivnosti dostave pošiljke (potvrda o registraciji, potvrda narudžbe, obavijest o dostavi ili otkazivanju pošiljke i ostalo).

Sve primjedbe, prijedloge ili upite vezane uz naš web shop / on-line trgovinu ili vašu narudžbu, slobodno možete poslati koristeći neki od [postojećih komunikacijskih kanala Kuće čaja](#), a tim Kuće čaja Split potruditi će se odgovoriti na Vaše upite u što kraćem vremenskom roku:

### **Kuća čaja d.o.o.**

Gotovčeva 3

HR – 21000 Split

Tel/Fax: 021/332-358

E-mail: [info@kucacaja-split.hr](mailto:info@kucacaja-split.hr)

Sjedište Kuće čaja d.o.o. je u Splitu, u Republici Hrvatskoj. Pravni sporovi koji bi možebitno nastali kao posljedica korištenja ovih web stranica bili bi u nadležnosti suda u Splitu i rješavali bi se u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Korištenjem ovih web stranica korisnik pristaje da je možebitni spor ili zahtjev u nadležnosti suda u Splitu.

U slučaju spora, stranke će pokušati spor riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće nadležan je sud u Splitu.