

Opći uvjeti poslovanja Internet trgovine Web.shop.hak - <https://shop.hak.hr/>

Internet stranica <https://shop.hak.hr/> može se koristiti za privatnu uporabu bez ikakvih naknada za korištenje, a prema Uvjetima kupnje koji su niže navedeni.

Molimo kupca/posjetitelja da pažljivo pročita ove Opće uvjete korištenja usluge online kupovine prije korištenja Internet stranice u svrhu ostvarivanja kupnje proizvoda oglašanih na istoj ili dobivanja informacija o pojedinom proizvodu.

Korištenjem Internet stranice <https://shop.hak.hr/> zbog kupovine ili prikupljanja informacija o proizvodima koji se na njoj nalaze, kupac/posjetitelj potvrđuje kako je upoznat s ovim Općim uvjetima korištenja te kako je s istima suglasni. Ukoliko nije suglasan s ovim Uvjetima, ne treba koristiti ovu web stranicu u svrhu kupnje proizvoda, pribavljanja informacija o istima ili bilo koju drugu svrhu.

OPĆE ODREDBE

Ove predugovorne obavijesti i opći uvjeti poslovanja odnose se na obavijesti za kupce i opće uvjete poslovanja Internet trgovine (u daljnjem tekstu: Internet trgovina ili Webshop) trgovačkog društva HAK-USLUGE d.o.o. Kutina.

Značenje pojmova:

Korisnik – posjetitelj web stranice <https://shop.hak.hr/>

Gost korisnik- neregistrirani kupac

Registrirani korisnik - registrirani posjetitelj Web stranice – kupac, može pristupiti i ostalom sadržaju na <https://shop.hak.hr/> te davati svoje komentare (ukoliko je omogućeno)

Kupac/potrošač – korisnik koji kupuje proizvod

Član HAK-a – važeći član Hrvatskog autokluba prema Statutu Hrvatskog autokluba

Prodavatelj (davatelj usluge) je trgovačko društvo :

HAK-USLUGE d.o.o. za turizam, usluge i trgovinu

Vinkovačka 3, 44320 Kutina

Skraćeni naziv društva: HAK-UUSLUGE d.o.o.

Društvo je upisano u Trgovačkom sudu u Zagrebu: MBS 080126267 (Tt-12/19315-2)

MB: 01259911

OIB: 27985234094

Komunikacija omogućena :

Telefon: 044 691070

Fax: 044 682 986

E-mail: shop@hak.hr

Kupac /potrošač/ koji kupuje putem ove internetske trgovine (Korisnik i Gost korisnik) može biti samo fizička punoljetna i potpuno poslovno sposobna osoba ili pravna osoba koja uredno posluje.

Korištenjem Internet trgovine smatra se da je kupac dao suglasnost, odnosno da je prihvatio ove predugovorne obavijesti i uvjete korištenja kao sastavni dio potrošačkog/prodajnog ugovora.

Korisnik je odgovoran za ispravnost podataka koje je naveo za potrebe korištenja usluge Internet stranice, odnosno kupnje.

Webshop omogućuje kupnju robe (u daljnjem tekstu: proizvod) putem Internet trgovine na Internet stranici <https://shop.hak.hr/>

Jezik komunikacije je hrvatski književni jezik

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 izvansudskog 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 (Opći uvjeti poslovanja) 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.

Ove predugovorne obavijesti i uvjeti poslovanja, u slučaju kupnje, čine sastavni dio potrošačkog/prodajnog ugovora koji se u skladu sa Zakonom smatra ugovorom sklopljenim na daljinu.

Ove obavijesti i uvjeti korištenja podložni su promjenama u bilo kojem trenutku. Kupac treba provjeriti kod svake posjete Internet trgovini i upoznati se s obavijestima i uvjetima korištenja jer prodavatelj neće biti odgovoran za posljedice proizašle iz promjene Internet sadržaja.

Korištenjem Internet trgovine kupac/potrošač (dalje u tekstu: kupac) pristaje i na ove objavljene obavijesti i opće uvjete korištenja.

OGRANIČENJA KORIŠTENJA

Kupac se obvezuje:

-da neće unositi ili distribuirati putem Internet stranice sadržaje koji su suprotni zakonskim propisima, sadržaje kojima se vrijeđaju tuđa prava i interesi te prijetee, vulgarne, pornografske i slične sadržaje. Davatelj usluge/prodavatelj ima pravo spriječiti pristup korisnicima na Internet stranice na kojima se obavljaju radnje suprotne ovim općim uvjetima korištenja te s te osnove ne snosi nikakvu odgovornost.

-da neće kršiti prava intelektualnog vlasništva, da neće dokumente, podatke i informacije objavljene na Internet stranici reproducirati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe već za osobne potrebe uz poštivanje svih autorskih i vlasničkih prava bilo davatelja usluge ili trećih osoba.

Korištenjem sadržaja ovih Internet stranica Korisnik Internet stranice/kupac prihvaća sve rizike koji nastaju iz tog korištenja te prihvaća koristiti sadržaj Internet stranica za osobnu uporabu i na vlastitu odgovornost.

Prodavatelj ne jamči za točnost, istinitost ili pouzdanost bilo koje informacije i podatka pohranjenih na web stranicama ukoliko i kada su podaci preuzeti iz nekog drugog izvora.

Prodavatelj neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz nedostupnosti web stranica iz tehničkih razloga ili prekida internetske veze prilikom korištenja Webshop-a niti će odgovarati ili snositi troškove za korištenje računalne opreme i telekomunikacijskih sustava radi pristupa web stranicama i Internet trgovini.

Ako se na web stranici nalaze drugi oglašivači, oni su odgovorni za te sadržaje oglašavanja te prodavatelj nije odgovoran za pogreške i nepravilnosti tih propagandnih materijala.

Upućivanje na druge linkove

Internet stranica prodavatelja može upućivati korisnika na druge linkove koji su izvan kontrole prodavatelja te korisnici na njih pristaju na vlastitu odgovornost. Prodavatelj nije odgovoran za sadržaj na tim stranicama.

POLITIKA ZAŠTITE PRIVATNOSTI

Izjava o privatnosti

Sukladno propisima koji uređuju područje zaštite osobnih podataka, Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka dajemo ovu Izjavu o privatnosti koja se odnosi na povjerljivost osobnih podataka koji su prikupljeni u procesu registracije Kupaca Internet stranice HAK-USLUGE d.o.o. (<https://shop.hak.hr> – dalje u tekstu Webshophak) odnosno u procesu registracije Korisnika primatelja obavijesti o proizvodima i akcijama Webshophak-a. Ova Izjava o privatnosti je sastavni dio Općih uvjeta poslovanja Webshophak-a.

HAK-USLUGE d.o.o. kao pružatelj usluga Internetske stranice Webshophak-a pridržava se važećih propisa sa ciljem zaštite privatnosti svojih Kupaca odnosno Korisnika. Ovim dokumentom opisano je kako voditelj obrade HAK-USLUGE d.o.o. s adresom Vinkovačka 3, 44320 Kutina (u daljnjem tekstu HAK-USLUGE d.o.o.) obrađuje osobne podatke.

Upućuju se Kupci Webshophak-a (u daljnjem tekstu Kupci) odnosno Korisnici primatelji obavijesti o proizvodima i akcijama Webshophak-a (u daljnjem tekstu Korisnici) da pročitaju sve navedeno na ovoj stranici kako bi lakše razumjeli koje podatke HAK-USLUGE d.o.o. prikuplja i obrađuje, u koju svrhu, temeljem koje pravne osnove, s kime ih i zašto dijeli, koje zaštitne mjere provodi, te koja su vaša prava vezano za pristup osobnim podacima, ispravak, brisanje te vaše pravo na prigovor.

Svaki Kupac odnosno Korisnik koji ima bilo kakva pitanja u vezi osobnih podataka može poslati e-mail poruku na adresu shop@hak.hr ili nazvati na broj 044691070.

Prihvatanjem ove Izjave o privatnosti klikom prilikom registracije Kupca odnosno prijavom na Webshophak od strane Korisnika primatelja obavijesti o proizvodima i akcijama Webshophak-a., Kupac odnosno Korisnik potvrđuje da je pročitao, razumio i da se slaže sa obradom osobnih podataka kako ih ova Izjava utvrđuje.

Vrste osobnih podataka koje HAK-USLUGE d.o.o. prikuplja i obrađuje putem Webshophak-a

Prilikom registracije osobe za Kupca Webshophak-a, HAK-USLUGE d.o.o. će od budućeg Kupca zatražiti pružanje određenih informacija o sebi (osobne podatke) kao što su : ime i prezime, adresa stanovanja, adresa za slanje kupljene robe (ako je različita od adrese stanovanja), e-mail adresa, telefonski broj, broj mobitela, korisničko ime i lozinka (ako je već registriran) te članski broj Hrvatskog autokluba (za članove HAK-a).

Prikupljamo podatke o narudžbama Kupca i izdanim računima (datum zaprimanja i izvršenja narudžbe, kupljeni proizvodi, cijene kupljenih proizvoda, konačni izbor narudžbe, način plaćanja, adresa za dostavu, broj i datum računa, oznaka osobe koja je izdala račun, itd.) te podatke o rješavanju reklamacija proizvoda;

Davanje osobnih podataka je odluka Kupca odnosno Korisnika. Ako Kupac odnosno Korisnik ne pruži tražene obavezne informacije za određenu aktivnost koja ih zahtijeva, neće mu biti dopušteno uključivanje u takvu aktivnost, jer bez tih podataka aktivnost neće biti tehnički provediva.

HAK-USLUGE d.o.o. preporuča Kupcima da brinu o svojoj ulaznoj lozinki za korisnički račun Webshophak-a. Preporučamo da prilikom izmjene lozinke obavezno odabirete kombinacije znakova velika i mala slova te brojeve, te da svakako upotrijebite lozinku od barem šest znakova. Lozinku preporučamo periodično promijeniti (barem jednom na godišnjem nivou).

Prilikom posjete Webshophak-u, neosobni podaci (broj posjete, prosječno vrijeme posjete stranici, posjećene stranice) automatski se bilježe (ne kao dio prijave). Te podatke ne možemo povezati s vašim osobnim podacima i oni su u potpunosti neosobni. Te informacije koristimo za mjerenje privlačnosti naše internetske stranice i poboljšavanje sadržaja i korisnosti same stranice, te podatke ne koristimo u druge svrhe i ne posređujemo trećim osobama.

U koju svrhu HAK-USLUGE d.o.o. prikuplja i obrađuje osobne podatke?

HAK-USLUGE d.o.o. prikuplja i obrađuje osobne podatke Kupca Webshophak-a u svrhu provođenja sigurne provjere autentičnosti Kupaca koji pristupaju Webshophak-u, realizacije ugovora o kupnji robe ili usluga, dostave robe Kupcu, komunikacije s Kupcem, eventualnih pravnih postupaka vezanih uz realizaciju ugovora, rješavanju reklamacija, prigovora te postupaka u vezi servisiranja robe

HAK-USLUGE d.o.o. posebno prikuplja e-mail adrese Korisnika u marketinške svrhe (slanje obavijesti ,newslettera o proizvodima, novostima i akcijama.

Ne prikupljamo podatke o djeci. Uvjerimo li se kako su takvi podaci preneseni nama bez pristanka roditelja ili skrbnika djece mlađe od 16 godina, uklonit ćemo ih bez odgađanja. Maloljetnici mlađi od 16 godina ne smiju koristiti Webshophak. Niti jedan dio Webshophak-a nije dizajniran na način da privuče bilo koga tko je mlađi od 16 godina.

Koja je pravna osnova obrade osobnih podataka?

Kupac unosom svojih osobnih podataka te potvrdom (klikom) o prihvatanju Općih uvjeta poslovanja i pripadajuće Izjave o privatnosti sklapa ugovorni odnos koji je temelj za kupnju proizvoda i usluga po

izboru kupca na Webshophak-u, a koji je sadržan u Općim uvjetima poslovanja te je stoga obrada tih osobnih podataka zakonita jer se poduzimaju radnje na zahtjev Kupca radi realizacije kupnje proizvoda i usluga po narudžbi Kupca.

Korisnik koji se prijavljuje za primanje obavijesti o proizvodima i akcijama (newsletter) unosom svojih podataka na Webshophak-u te potvrdom ispravnosti mail adrese, daje privolu za obradu svojih osobnih podataka. Privolu Korisnik može povući u svakom trenutku obaviješću na mail adresu službenika za zaštitu osobnih podataka shop@hak.hr ili odjavom na linku svakog poslanog newslettera.

S kojim primateljima HAK-USLUGE d.o.o. dijeli osobne podatke?

HAK-USLUGE d.o.o. neće dijeliti osobne podatke Kupca odnosno Korisnika s drugim stranama osim u slučajevima navedenim u slijedećoj točki i u situaciji kada to pozitivni propisi zahtijevaju.

HAK-USLUGE d.o.o. će kada to zahtijeva realizacija ugovora za kupnju proizvoda ili usluga po narudžbi Kupca podijeliti osobne podatke Kupca s:

1. Pružateljima usluga dostave robe s kojima ima trajni ugovor te u tu svrhu za ispunjavanje narudžbi, isporuku paketa, slanje zemaljske pošte i e-mail pošte. Pružatelj usluga dostave može od Kupca zatražiti na uvid njegovu osobnu iskaznicu u trenutku isporuke paketa prilikom osobnog preuzimanja robe, a sve u svrhu realizacije usluge isporuke paketa i evidencije o tome tko je preuzeo paket. Ako Kupac odbije dati ove podatke, paket mu neće biti uručen.
2. Pružateljima usluga ovlaštenog servisa u slučaju da Kupac podnese prigovor, reklamira proizvod te je potreban pregled proizvoda ili zatraži uslugu servisiranja proizvoda koji je kupio a sve u svrhu realizacije usluge popravka, servisiranja ili pregleda proizvoda od strane ovlaštenog servisa.
3. Dobavljačima Webshophak-a (tvrtkama od koje HAK-USLUGE d.o.o. naručuje robu) za preuzimanje robe i dostave robe kupcu.

Obrada osobnih podataka u procesu plaćanja kreditnim i debitnim karticama

Webshophak omogućava kupcima plaćanje putem WSpay™ - sigurni sustav za online autorizaciju kreditnih kartica u realnom vremenu u vlasništvu tvrtke Web Studio d.o.o. Internet Solution Provider (dalje u tekstu WSpay™) .

Kako bi kupac mogao koristiti ovu uslugu, mora se registrirati u procesu kupovine ili biti prethodno registriran na servis WSpay™.

HAK-USLUGE d.o.o. u trenutku plaćanja na Webshophak-u, kao uvjet plaćanja proizvoda i usluga kreditnim ili debitnim karticama traži privolu Kupca za aktivaciju procesa plaćanja WSpay™-a, ugovornog partnera HAK-USLUGE d.o.o. i Izvršitelja obrade osobnih podataka. U tu svrhu osobni podaci Kupca (ime i prezime Kupca, adresa Kupca, podaci s kartice Kupca) su privremeno pohranjeni kod Web Studio d.o.o., koji te podatke pohranjuje u skladu s PCI DSS certifikacijom, najvišim stupnjem zaštite i čuvanja povjerljivih podataka. Kupac aktivira postupak procesiranja i naplate kartica potvrdom (klikom) na link „IZVRŠI PLAĆANJE“.

HAK-USLUGE d.o.o. ni u jednom trenutku ne raspolaže, ne prikuplja niti obrađuje osobne podatke unesene u svrhu procesiranja i naplate kartica. Upućuju se Kupci da se informiraju o obradi osobnih podataka od strane Web Studio d.o.o. na Internet stranici na kojoj se odvija proces plaćanja.

HAK-USLUGE d.o.o. obavještava Kupca vezano uz gornju privolu na „IZVRŠI PLAĆANJE“ da Web Studio d.o.o. ne pohranjuje sigurnosni kod (CVV) s (debitne, kreditne) kartice Kupca. CVV je troznamenasti ili četveroznamenasti broj koji Kupac zasebno upisuje prilikom procesa plaćanja

karticom. Taj broj će Kupac i dalje sam unositi kao dodatnu sigurnosnu provjeru. HAK-USLUGE d.o.o. d.o.o. stoga upozorava Kupca da brine o podacima navedenim na kartici kako ti podaci ne bi bili dostupni trećim osobama te kako ne bi bili zlouporabljani.

Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni

HAK-USLUGE d.o.o. će čuvati vaše osobne podatke toliko vremena koliko je potrebno da se ostvare namjene u koje su osobni podaci bili prikupljeni i obrađeni (npr. kako bi imali pristup i mogli koristiti vaše podatke dobivene prilikom registracije, kako bi Webshophak mogao ispuniti vašu narudžbu, za provjeru vaših plaćanja i ispunjenje drugih vaših i/ili obaveza Webshophak-a, kako bi vam prodavatelj mogao slati e-novosti i sl.).

Sve osobne podatke koje HAK-USLUGE d.o.o. obrađuje na osnovi odgovarajućih zakonskih propisa, čuvaju se u okviru zakonsko određenog razdoblja.

Sve osobne podatke koje HAK-USLUGE d.o.o. obrađuje zbog izvođenja ugovornog odnosa s pojedincem, čuvaju se u vremenskom razdoblju koje je potrebno za izvršenje ugovora i još 5 godina nakon prestanka trajanja ugovora. U slučaju spora ili sukoba u vezi ugovora, podaci se čuvaju 5 godina nakon pravomoćne sudske ili arbitražne presude ili nagodbe, a u slučaju mirnog rješavanja spora, podaci se čuvaju 5 godina nakon datuma završetka mirnog rješavanja spora.

Sve osobne podatke koje HAK-USLUGE d.o.o. obrađuje na osnovi osobne privole pojedinca ili zakonskog interesa, HAK-USLUGE d.o.o. čuva trajno do prekida privole od strane pojedinca, tj. do zahtjeva prekida obrade.

Osobni podaci koji više nisu potrebni se ili nepovratno anonimiziraju ili se uništavaju na siguran način.

Pristup i ispravak osobnih podataka

Kupac tj. Korisnik, u svakom trenutku, ima mogućnost pristupa svojim osobnim podacima pohranjenim na Webshophak-u gdje ih može revidirati, mijenjati i brisati uz pomoć dobivenog korisničkog imena i lozinke.

Kupac tj. Korisnik može u svakom trenutku dobiti informaciju o tome koje podatke HAK-USLUGE d.o.o. ima pohranjene slanjem upita na email adresu shop@hak.hr.

Povratnu Informaciju na vaš upit bit ćemo u mogućnosti dati samo ako je upit poslan s aktivnog e-mail-a koji je zabilježen u našem poslovnom softveru s točnim podacima unutar e-mail-a (ime i prezime, broj telefona korisnika koji traži informaciju) kako bi vas zaštitili od mogućnosti izlaganja vaših osobnih podataka nekoj trećoj osobi.

Pravo na zaborav osobnih podataka korisnika

Korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku zatražiti brisanje osobnih podataka. To može učiniti slanjem zahtjeva na email adresu shop@hak.hr i podaci će biti brisani bez odgađanja osim u slučaju da postoji zakonska obveza čuvanja navedenih podataka, legitimni interes te osnova za ostvarenje vaših zakonskih prava.

Povratnu Informaciju na vaš zahtjev bit ćemo u mogućnosti dati samo ako je upit poslan s aktivnog emaila koji je zabilježen u našem poslovnom softveru s točnim podacima unutar emaila (ime i Prezime, broj telefona korisnika koji traži informaciju) kako bi vas zaštitili od mogućnosti izlaganja vaših osobnih podataka nekoj trećoj osobi

Pravo na prigovor

Ako unatoč svim poduzetim mjerama za zaštitu osobnih podataka smatrate da imate osnove za prigovor, javite se na mail adresu službenika za zaštitu osobnih podataka shop@hak.hr ili na telefon 044691070. Naravno, imate pravo na prijavu nadzornom tijelu Agencija za zaštitu osobnih podataka.

Sigurnosne mjere zaštite osobnih podataka

Prikupljeni podaci su u elektroničkom obliku i zaštićeni SSL certifikatom koji kriptira podatke i tako osigurava da se komunikacija između računala Kupca odnosno Korisnika i HAK-USLUGE d.o.o. odvija sigurnim protokolom. Zaštitu podataka HAK-USLUGE d.o.o. uzima ozbiljno i poduzima razne mjere opreza kako bi osobni podaci bili zaštićeni. Nažalost, niti jedan prijenos podataka preko Interneta, ili bilo koje bežične mreže ne može biti 100% siguran. Kao posljedica toga, iako HAK-USLUGE d.o.o. provodi razumne zaštitne mjere za zaštitu podataka ne može jamčiti zaštitu bilo koje informacije prenesene na ili s Internet stranice HAK-USLUGE d.o.o. te nije odgovoran za radnje bilo koje treće strane koja takve informacije primi. HAK-USLUGE d.o.o. se može odlučiti na pohranu osobnih podataka kod pružatelja usluga unutar EU a samo izvanredno izvan EU. To će učiniti samo ako za tu zemlju postoji odluka Europske komisije o primjenjivosti i ako je ugovoreno jamstvo te pridržavanje obvezujućih propisa o zaštiti osobnih podataka.

Pristup osobnim podacima imaju i zaposlenici HAK-USLUGE d.o.o -a kojima su isti potrebni kako bi obavili određenu uslugu i koji su potpisali odgovarajuću izjavu o povjerljivosti .

Pravila o postupanju s „kolačićima“ (eng. Cookie)

Kolačić je informacija spremljena na osobno računalo u trenutku pregledavanja internetske stranice koju ste posjetili. Kolačići omogućuju jednostavnije korištenje budući da spremaju Vaše postavke za internetsku stranicu (jezik ili adresa) te ih pri ponovnom pokretanju iste iznova aktiviraju. Na taj način informacije su prilagođene Vašim potrebama i uobičajenim načinima korištenja.

Od jednostavnih informacija o postavkama, kolačići mogu spremiti i velik broj osobnih informacija (ime, e-mail adresa) za koje Vi u potpunosti morate dati pristup. Ukoliko im Vi to niste omogućili, utoliko kolačići ne mogu pristupiti datotekama na Vašem računalu. Aktivnosti spremanja i slanja kolačića Vama nisu vidljive, međutim možete u postavkama izabranog internetskog preglednika odabrati mogućnost odobravanja/odbijanja zahtjeva za spremanje kolačića, brisanje spremljenih kolačića i druge aktivnosti vezane uz korištenje kolačića.

Kako onemogućiti kolačiće

Isključivanjem kolačića ne dopuštate pohranjivanje istih na vlastitom računalu. Postavke kolačića mogu se konfigurirati i mijenjati u izabranom internetskom pregledniku. Kako biste vidjeli postavke, odaberite preglednik koji koristite (Chrome, Firefox, Internet Explorer 9, Internet Explorer 7 i 8 te Operu ili Safari (stranice na engleskom jeziku)). Ukoliko onemogućite kolačiće, utoliko nećete biti u mogućnosti koristiti određene funkcionalnosti internetskih stranica.

Što su privremeni kolačići?

Privremeni kolačići, ili kolačići sesije, uklanjaju se s vašeg osobnog računala u trenutku zatvaranja internetskog preglednika u kojem ste pregledavali internetsku stranicu. Uz pomoć ovih kolačića, stranice pohranjuju privremene podatke.

Što su stalni kolačići?

Stalni, ili spremljeni, kolačići ostaju na Vašem osobnom računalu i nakon zatvaranja internetskog preglednika. Uz pomoć ovih kolačića internetske stranice pohranjuju podatke kako bi Vam se olakšalo korištenje. Primjerice, internetske stranice koje zahtijevaju unos korisničkog imena i lozinke "zapamtit" će vaš unos koji će se pojavljivati pri svakom novom posjetu istim. Stalni kolačići ostat će zabilježeni na računalu danima, mjesecima ili godinama.

Što su kolačići od prve strane?

Kolačići od prve strane dolaze s internetske stranice koju pregledavate, a mogu biti privremeni ili stalni. Na taj način, internetske stranice pohranjuju podatke koji će Vam olakšati korištenje pri svakom novom posjetu toj internetskoj stranici.

Što su kolačići treće strane?

Kolačići treće strane na Vaše računalo dolaze s drugih web mjesta koje se nalaze na internetskoj stranici koju pregledavate. Riječ je o primjerice pop-up oglasima, a kolačići tu imaju ulogu praćenja internetskih stranica u marketinške svrhe.

Webshophak koristi kolačiće i to privremene kolačiće (Session cookies) – riječ je o kolačićima koji će se automatski izbrisati prilikom zatvaranja internetskog preglednika u kojem radite Stalne kolačiće (Persistent cookies) – riječ je o kolačićima koji će ostati "zabilježeni" u vašem internetskom pregledniku dok ne isteknu ili ih sami ručno ne izbrišete. Prikupljene informacije su anonimne, a ne uključuju vaše privatne podatke

Postoji nekoliko vanjskih servisa koji Vam spremaju ograničene kolačiće, a isti nije postavilo Webshophak. Limitirani kolačići služe za nesmetano korištenje mogućnosti koje korisnicima osiguravaju jednostavan pristup sadržaju.

Webshophak omogućuje mjerenje posjećenosti putem Google Analytics - servis za mjerenje posjećenosti. Ukoliko želite onemogućiti spremanje kolačića od strane ovog servisa, zabranite ih na sljedećem linku: Google Analytics - <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

Dodatne informacije oko isključivanja kolačića

Postoji nekoliko internetskih stranica za isključivanje pohranjivanja kolačića za različite servise. Više informacija pročitajte na sljedećim linkovima:

<http://www.allaboutcookies.org/>

<http://www.youronlinechoices.eu/>

Izmjena Izjave o privatnosti

Ovu Izjavu o privatnosti, HAK-USLUGE d.o.o. može izmijeniti u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Izjave o privatnosti na stranicama Webshophak-a. Zato HAK-USLUGE d.o.o. poziva Kupce i Korisnike da povremeno pregledaju ovu Izjavu o privatnosti na kojoj će biti označene nove izmjene, ako ih je u prethodnom periodu bilo. Ukoliko se Kupac ili Korisnik ne slaže s ovom Izjavom o privatnosti, upućujemo Kupca i Korisnika da napusti te ne pristupa i ne koristi Webshophak. Izmjena izjave o privatnosti stupa na snagu odmah nakon objave na stranici Webshophak-a. Nastavak uporabe Webshophak-a od strane Kupca i Korisnika nakon stupanja na snagu izmjena, podrazumijeva da Kupac i Korisnik potvrđuje i prihvaća izmijenjenu Izjavu o privatnosti.

REGISTRACIJA

Korisnik se registrira na web stranici prodavatelja. Članovi Hrvatskog autokluba se registriraju uz pomoć svog članskog broja temeljem kojeg se popunjavaju određeni podaci iz članske baze HAK-a.

Registrirani korisnik je obvezan čuvati tajnost korisničkog imena i lozinke te je odgovoran za sve nedozvoljene aktivnosti autorizirane pod njegovim korisničkim imenom i/ili lozinkom.

U slučaju sumnje o nedopustivom korištenju njegova korisničkog imena i lozinke obvezan je odmah obavijestiti davatelja usluge-prodavatelja putem kontakta objavljenog na web stranici.

Naručitelj/Kupac odgovara za ispravnost svih unesenih podataka prilikom kupovine artikala.

Nakon uspješne autorizacije registrirani korisnik može nastaviti kupnju putem Internet trgovine , a u slučaju neuspješne autorizacije postupak kupnje se prekida.

NARUDŽBA

Nakon pregleda ponude artikala Kupac naručuje proizvod elektroničkim putem nakon odabira na temelju slike i osnovnih podataka o proizvodu na web stranici. Slike su ilustrativne prirode te ne moraju odgovarati u svim detaljima stvarno dobavlјivom proizvodu.

Klikom na „dodaj u košaricu“ odabrani proizvod sprema se u potrošačku košaricu. Postupak se ponavlja do završetka odabira.

Klikom na košaricu prikazuje se sadržaj košarice koji se može promijeniti ili ukloniti iz košarice. Po završetku izbora artikala, sistem navodi kupca na potvrdu o kupnji, suglasnosti da je upoznat s ovim općim uvjetima, te načinom i izborom plaćanja.

Proizvodi se smatraju naručenim i ugovor sklopljen kada kupac prođe cijeli postupak naplate, a prodavatelj dostavi potvrdu primitka narudžbe kupcu. Potvrdu primitka narudžbe Prodavatelj će elektroničkim putem dostaviti Kupcu.

U razdoblju od stavljanja proizvoda u košaricu do potvrde plaćanja postoji mogućnost da količine proizvoda nisu više na raspolaganju o čemu će prodavatelj obavijestiti kupca na mail adresu ili telefonom, a Kupac tada ima mogućnost otkazati naručeni proizvod ili tražiti zamjenski.

Prodavatelj nije odgovoran za troškove koje ima kupac pri pregledavanju i pretraživanju web stranice (telefona, podatkovnog prometa i sl.) ili za bilo koje druge troškove do kojih može doći prilikom narudžbe ili pregledavanja, odnosno pretraživanja Internet stranice.

Kupac može naručiti robu i mailom ili telefonski uz davanje podataka potrebnih za dostavu ili ostvarivanje kupnje po članskoj cijeni.

CIJENE

Istaknute cijene su maloprodajne s uključenim PDV-om. Cijene proizvoda istaknute su u hrvatskoj nacionalnoj valuti - kuni (HRK). Istaknuta je i cijena za članove Hrvatskog autokluba po kojoj kupuju važeći članovi Hrvatskog autokluba. Cijena dostave ovisi o težini proizvoda, odnosno ukupne narudžbe, prikazuje posebno u detaljima proizvoda i iskazuje se ukupni iznos dostave po završetku narudžbe.

Prodavatelj zadržava pravo promjene cijene. Cijene se mogu mijenjati bez prethodne najave sve do trenutka narudžbe, odnosno trenutka sklapanja ugovora.

Istaknute cijene vrijede za sve vrste plaćanja.

Kupac se obvezuje naručene proizvode platiti prodavatelju jednim od načina koju je odabrao u ponudi ili telefonskoj ili mail narudžbi.

Sve do potpunog plaćanja proizvoda iz potvrđene narudžbe, proizvodi ostaju u vlasništvu prodavatelja neovisno jesu li već dostavljeni kupcu. U slučaju neplaćanja ili nepotpunog plaćanja, prodavatelj ima pravo zahtijevati vraćanje proizvoda u kojem slučaju proizvodi ne smiju biti rabljeni, oštećeni i vraćaju se u stanju u kakvom su zaprimljeni.

Sa sigurnošću naplate i sigurnošću plaćanja kupac se može upoznati posebno na stranici Internet trgovine.

NAČIN PLAĆANJA

Naručene proizvode korisnik može platiti:

- prema ponudi na transakcijski račun HAK-Usluga (opća uplatnica ili Internet bankarstvo)

- gotovinom kod preuzimanja robe (plaća se dostavljaču dostavne službe),

- kreditnim karticama: American Express, MasterCard, Visa ili Diners.

- na rate možete platiti :

1. American Express – do 12 rata beskamatno, nema minimalnog iznosa, maksimalni iznos određuje davalac kartice prema platežnoj sposobnosti kupca

2. Diners Club - do 12 rata beskamatno, nema minimalnog iznosa, maksimalni iznos određuje davalac kartice prema platežnoj sposobnosti kupca

3. Master Carda Zagrebačke banke - do 12 rata beskamatno, minimalni iznos plaćanja je 500 kn, maksimalni iznos određuje davalac kartice prema platežnoj sposobnosti kupca

3. Visa AM Zagrebačke banke - do 12 rata beskamatno, minimalni iznos plaćanja je 500 kn, maksimalni iznos određuje davalac kartice prema platežnoj sposobnosti kupca

4. VISA Inspire i Maestro kartica PBZ-a. - do 12 rata beskamatno

Za pojedine proizvode odobrava se plaćanje samo gotovinom ili na transakcijski račun (kada je to posebno naznačeno u opisu proizvoda).

Ukoliko korisnik odabere plaćanje na transakcijski račun (virmanom ili općom uplatnicom), na njegovu e-mail adresu bit će poslana potvrda narudžbe te podaci potrebni pri uplati. Naručeni proizvodi se dostavljaju korisniku po verificiranju uplate a u skladu s uvjetima dostave.

Ukoliko korisnik odabere plaćanje kreditnom karticom, na njegovu e-mail adresu bit će poslana potvrda narudžbe i podaci o autorizaciji transakcije.

Ukoliko se odabere plaćanje kod preuzimanja, korisnik plaća gotovinom kompletan iznos kod preuzimanja robe (dostavljaču ili u poslovnicu kurirske službe).

NAPOMENA : Kreditna kartica korisnika u ovom trenutku još nije terećena za navedeni iznos. Podaci su provjereni i najavljen je trošak. Djelatnici HAK-usluga d.o.o. provjeravaju raspoloživost naručenih proizvoda. Tek kada korisnikova pošiljka bude spremna za isporuku HAK-usluge d.o.o. će naplatiti transakciju i teretiti korisnikovu kreditnu karticu za potreban iznos. Iznos terećenja kartice može biti jednak ili manji autoriziranom ukoliko korisniku iz nekog razloga nije moguće isporučiti sve naručene proizvode o čemu će korisnik biti prethodno obaviješten.

Dostava (isporuka) proizvoda

Naručeni proizvodi se upućuju na dostavu u ovisnosti o načinu plaćanja :

1. Ako je način plaćanja Plaćanje na transakcijski račun - nakon što kupac uplati iskazani iznos u potpunosti prema podacima iz ponude.

2. Ako je način plaćanja Kreditnim karticama - odmah prema podacima iz narudžbe.

3. Ako je način plaćanje plaćanja kod dostave - odmah prema podacima iz narudžbe Iznimno za iznose narudžbe iznad 5000 kn može se zatražiti plaćanje prije slanja robe.

Dostava naručenih proizvoda odvija se putem dostavne službe a u roku od 5 radnih dana (ne računajući subote i nedjelje), za otoke do 7 radnih dana od izdavanja naloga za dostavu. U slučaju prekoračenja roka, Prodavatelj će obavijestiti Kupca i zatražiti pristanak za prekoračenje roka dostave.

Dostava se vrši isključivo na području Republike Hrvatske.

Dostava se može izvršiti i punoljetnoj osobi – članu domaćinstva i ovlaštenoj osobi ili službi pravne osobe, uz predodženu osobnog identifikacijskog dokumenta.

Potpisom odgovarajućeg dokumenta dostave službe o primitku paketa (kupljene robe) smatra se da je Kupac proizvod preuzeo. Iznimno, kupac može kupljeni proizvod preuzeti na osobno na drugoj adresi uz prethodnu suglasnost Prodavatelja.

U slučaju odbijanja primitka proizvoda bez valjanog razloga, prodavatelj ima pravo zahtijevati nadoknadu svih nastalih troškova.

Prodavatelj obavlja dostavu isključivo unutar područja Republike Hrvatske.

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

Kupac ima pravo, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, uputiti prodavatelju prigovor na slijedeći način:

- osobno na adresi HAK-Usluge d.o.o. Vinkovačka 3 – 44320 Kutina
- putem pošte na adresu: HAK-Usluge d.o.o. Vinkovačka 3 – 44320 Kutina
- elektroničkom poštom na e-mail adresu: shop@hak.hr
- faxom na broj 044 682 986
- telefonom na broj 044 691070

Prodavatelj će odgovoriti pisanim putem na prigovor potrošača u roku od 5 radnih dana od dana primitka prigovora. Evidenciju o uložnim prigovorima prodavatelj će čuvati u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Kupac se uvijek može prodavatelju obratiti s upitima, sugestijama, prijedlozima putem naznačenih tel. brojeva i adresa.

OBAVIJEST O PRAVU KUPCA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Kupac može jednostrano raskinuti ugovor sklopljen u Internet trgovini (ugovor sklopljen na daljinu) ne navodeći razlog i to u roku od 14 dana od dana kada je kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed (isporučen). Ako se radi o više pošiljaka isporučenih u različito vrijeme, rok se računa od zadnje pošiljke. Ako je ugovorena redovita isporuka proizvoda kroz određeno razdoblje, rok se računa od prve pošiljke robe, odnosno proizvoda.

Da bi kupac mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora, mora prodavatelja obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to nedvosmislenom izjavom da raskida ugovor, koju šalje elektroničkom poštom, faxom ili poštom., iznimno i telefonom na broj 044 691070.

Povrat novca radimo načinom na koji je uplata izvršena (ako je moguće refund-povrat plaćanja kreditne kartice) ili uplatom na račun ako je plaćanje izvršeno pouzećem ili preko računa, i to isključivo nakon primitka vraćene robe.

Obrazac za jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji sklopljenog na daljinu (nalazi se u dokumentima) ili ga Kupac preuzima na ovome linku :[/repository/Documents/obrazac-za-jednostrani-raskid-ugovora_.pdf](https://repository/Documents/obrazac-za-jednostrani-raskid-ugovora_.pdf) u pdf formatu. Može zatražiti i da mu se dostavi poštom.

Potvrda primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit će se kupcu bez odgađanja, elektroničkom poštom, odnosno na trajnom mediju.

Ako kupac jednostrano raskine ugovor izvršit će mu se povrat novca koji je primljen, uključujući i troškove isporuke (dostave).

Prodavatelj će izvršiti povrat novca najkasnije u roku od 14 dana dana od dana kada je prodavatelj zaprimio izjavu kupca o jednostranom raskidu ugovora pod uvjetom da je kupac vratio u tom periodu kupljeni proizvod.

Povrat novca obavlja se načinom na koji je uplata izvršena (ako je moguće refund-povrat plaćanja kreditne kartice) ili uplatom na račun ako je plaćanje izvršeno pouzećem ili preko računa, i to isključivo nakon primitka vraćene robe.

Kupac je prema Zakonu o zaštiti potrošača dužan snositi izravne troškove povrata robe ako koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, a ukoliko kupac želi može se obratiti Prodavatelju radi pribavljanja obavijesti o načinu, mogućnostima i uvjetima vraćanja proizvoda od strane.

Kupac je sukladno članku 77. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača odgovoran za svako umanjeње vrijednosti kupljenog proizvoda koje je rezultat rukovanja/korištenja kupljenim proizvodom što je utvrđeno kao obveza potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora u zakonskom roku od 14 dana.

Slijedom toga Prodavatelj preporuča svojim kupcima prilikom preuzimanja proizvoda a u vezi s jednostranim raskidom ugovora u zakonskom roku od 14 dana:

- slike proizvoda prikazuju načelan izgled te način uporabe proizvoda kao i prezentaciju proizvoda kako to predviđa proizvođač. Slika ne prikazuje do detalja konkretan proizvod koji se isporučuje kupcu, stoga Prodavatelj preporuča kupcu da detaljno pregleda karakteristike proizvoda koji su navedeni u ponudi na Internet stranici Prodavatelj prilikom izbora proizvoda.

- ako je ambalaža oštećena nemojte preuzimati proizvod, nego dostavljaču skrenite pažnju na oštećenje ambalaže i zatražite da proizvod vrati Prodavatelju. **AKO KUPAC NE REKLAMIRA OŠTEĆENJE AMBALAŽE DOSTAVLJAČU U TRENUTKU PREUZIMANJA PROIZVODA, SMATRA SE DA JE PREUZEO PROIZVOD S NEOŠTEĆENOM AMBALAŽOM**

- ako je ambalaža neoštećena i preuzeli ste proizvod, pažljivo skinite ambalažu uz što manje oštećivanje jer oštećena ambalaža umanjuje vrijednost proizvoda (postoci u tablici). U deklaraciji proizvoda koju dobivate uz proizvod su upute za otvaranje ambalaže bez oštećenja za tehničku robu.

- pažljivo pregledajte proizvod, njegovu prirodu, obilježja i funkcionalnost (npr. aktivirajte uređaj na struju ili bateriju, pregledajte funkcionalnost igračke, pažljivo pregledajte knjigu, pregledajte peč ili kamin na način da provjerite otvaraju li se vrata pravilno, odgovara li ispušna cijev otvoru na peći i stoji li peč ili kamin stabilno, provjerite funkcionalnost auto gume i felge s vulkanizerom, pregledajte odgovara li krovna kutija ili nosač vašem vozilu kod ovlaštenog auto servisa) ali nemojte proizvod koristiti ili njime rukovati ako namjeravate koristiti zakonsko pravo na raskid ugovora, jer svako daljnje rukovanje proizvodom umanjuje vrijednost proizvoda.

Rukovanjem/korištenjem proizvoda smatra se primjerice za mikser- miksanje hrane, za brijače aparate- brijanje, za knjige -savijanje korica i/ili podcrtavanje tekste i/ili pisanje po knjizi, za pećnice- pečenje hrane, za role – rolanje na otvorenom, za obuću- hodanje na otvorenom, za odjeću – nošenje, za bicikle – vožnja na otvorenom, za torbe i ruksake- prenošenje stvari, za romobile i skateboardove – vožnja na otvorenom, modni dodaci – nošenje na tijelu, alati – korištenje u njihovu svrhu, rasvjeta – montiranje, bazeni – punjenje vodom. Rukovanje proizvodom umanjuje vrijednost proizvoda te Prodavatelj može umanjiti vrijednost robe i povrat novca (uz dostavu Kupcu pismenog očitovanja o procjeni umanjenja).

Kupac nema pravo na raskid Ugovora u slučajevima propisanim člankom 79. Zakona o zaštiti potrošača, tj. 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

-ugovor Prodavatelj u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora ako ugovor bude u potpunosti ispunjen

-predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji Kupca ili koja je jasno prilagođena Kupcu

-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 videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke

-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,

- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe

-predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak Kupca te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora

- predmet ugovora tiskana knjiga ili časopis

Kada potrošač/kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (NN br. 41/1014, 110/2015) određeno je člankom 79. tog Zakona s kojim odredbama se kupac može upoznati klikom na linku: [Zakon o zaštiti potrošača](#)

PRIGOVORI I REKLAMACIJA PROIZVODA

Kupac ima pravo reklamacije proizvoda, u skladu sa zakonskim uvjetima i rokovima te uvjetima navedenim u jamstvenom listu kupljenog proizvoda

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 odgovoriti u roku od 15 dana.

Reklamacija se obavlja pisanim putem, u pravilu, putem elektronske pošte Prodavatelja ili pismen na adresu Prodavatelja ili osobno na adresi Prodavatelja .

Ako Kupac nije primio naručeni i plaćeni proizvod u roku određenom za isporuku (dostavu) proizvoda, ima pravo prijaviti putem kontakata Prodavatelja da proizvod nije dostavljen. Prodavatelj će postupiti po takvoj prijavi i utvrditi razloge ne isporuke proizvoda u najkraćem mogućem roku te obavijestiti kupca o daljnjem rješavanju predmeta.

Pri dostavi kupljenog proizvoda preporuča se da Kupac odmah pregleda proizvod i o uočljivim, odnosno vidljivim nedostacima obavijestiti prodavatelja u roku od osam dana ili bez odgađanja.

U tom slučaju potrebno javiti putem e-maila ili telefonski, u skladu s korisničkim uputama na web stranici, da li kupac želi ponovnu dostavu proizvoda ili povrat novca. Ponovljena dostava ili povrat novca obavlja se u roku od 14 dana od dana povrata proizvoda.

Ako je zahtjev za zamjenom proizvoda ili povratom novca opravdan, prodavatelj će postupiti u skladu sa zahtjevom kupca s tim da će trošak ponovnog slanja proizvoda ili povrata novca snositi Prodavatelj.

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete. Paketi mogu uključivati razne zaštitne materijale za sprječavanje loma (papir, stiropor, spužva i/ili slično). Kupac je, u svim slučajevima kada vrši povrat Proizvoda po bilo kojoj osnovi, Proizvod koji vraća Prodavatelju dužan vratiti kompletan, u stanju u kojem su mu dostavljeni i u originalnom pakiranju (trgovačko pakiranje u kojem je roba i dostavljena), sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom, a svaka oznaka kojoj je svrha ukazati kako Proizvod nije korišten ili oštećen ne smije biti uklonjena ili oštećena.

Kupac ne može reklamirati izgled proizvoda jer slika koja ilustrira proizvod ne mora odgovarati u svim detaljima stvarnom izgledu proizvoda.

U slučaju kupnje proizvoda s istaknutom greškom, kupac nema pravo na reklamaciju zbog materijalnog nedostatka.

Kupac je obavezan obavijestiti Prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka na robu u roku od 2 mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku 2 godine od prijelaza rizika na Kupca.

Kad se nakon primitka robe od strane kupca pokaže da roba ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od 2 mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio. Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu nakon isteka 2 godine od dana preuzimanje robe od strane kupca.

U skladu sa Zakonom o obveznim odnosima potrošač može uputiti prigovor-reklamaciju za materijalni nedostatak, u roku od dva mjeseca od kada je uočen nedostatak. O svim pravima i rokovima za materijalne nedostatke, kupac se može informirati u [Zakonu o obveznim odnosima](#) .

Odredbom Europske komisije br. 524/2013 o on-line rješavanju potrošačkih sporova koja se primjenjuje od 09.01.2016 godine, u pogon je stavljena Platforma za online rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS).

Elektronska poveznica (link) na Platformu za ORS - <http://ec.europa.eu/odr>

U slučaju neriješenih prigovora potrošači mogu rješavati potrošački spor putem tijela za ARPS sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16) . Trgovac HAK-Usluge d.o.o će u slučaju podnošenja prijedloga za mirenje sudjelovati u postupku pred ARPS tijelom: Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Radnička cesta 52/I, 1000 Zagreb, Hrvatska, ili na <http://www.hup.hr/>

POSEBNO O ODGOVORNOSTI ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koji je on imao u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja proizvoda prelazi na kupca u trenutku kada je njemu ili osobi koju je naveo, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed.

Ako proizvod ima materijalni nedostatak ili se on pojavi unutar roka od 6 mjeseci od trenutka prijelaza rizika na kupca, smatra se da je nedostatak postojao u vrijeme prijelaza rizika na kupca osim ako prodavatelj ne dokaže suprotno.

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 neće odgovarati za materijalne nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati, osim ako je prodavatelj tvrdio i izjavio da proizvod nema nedostatke ili da ima određena svojstva.

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima (NN br. 35/05., 41/08., 125/11.). kada proizvod nema potrebna svojstva za redovitu uporabu ili nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane ili je proizvod nepravilno montiran a montaža je uključena u ispunjenje ugovora o kupoprodaji i drugi nedostaci u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.

U skladu sa Zakonom o obveznim odnosima kupac ima pravo u slučaju materijalnih nedostataka zahtijevati od prodavatelja da nedostatak otkloni ili da mu prodavatelj preda drugi proizvod bez nedostatka ili zahtijevati sniženje cijene ili dostaviti izjavu da raskida ugovor.

O cjelovitim informacijama o materijalnim nedostacima, odgovornosti i rokovima, kupac se može informirati na linku: [Zakon o obveznim odnosima](#)

JAMSTVO (GARANCIJA) ZA ISPRAVNOST PRODANE ROBE/PROIZVODA

Za proizvode za koje prodavatelj, odnosno proizvođač daje jamstvo za ispravnost proizvoda, prodavatelj će zajedno s kupljenim proizvodom predati kupcu jamstveni list (garanciju).

Za ostvarivanje pravo po jamstvu Kupac se u pravilu javlja Prodavatelju koji mu može organizirati dostavu proizvoda u ovlaštenu servis naveden u jamstvenom listu. Kupac može i sam kontaktirati ovlaštenu servis radi popravka.

Za obavljanje servisnog ili redovnog održavanja (u jamstvenim ili van jamstvenom roku) određene robe, kupac se javlja u ovlaštenu servis i organizira dostavu robe o svom trošku.

Izdanim jamstvom jamči se za ispravnost proizvoda u tijeku određenog vremena računajući od njegove predaje kupcu. Ako proizvod nije ispravan u tom određenom vremenu, kupac može zahtijevati od prodavača, odnosno proizvođača da stvar popravi u razumnom roku ili ako to ne učini, da mu umjesto toga preda ispravan proizvod.

Jamstvo ne isključuje odgovornost prodavatelja i/ili proizvođača za materijalne nedostatke proizvoda u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.

Prava kupca po osnovi jamstva se gase u roku od jedne godine računajući od dana kada je kupac zatražio popravak ili zamjenu proizvoda.

Pri korištenju jamstva vrijede jamstveni (garancijski) uvjeti navedeni u priloženom jamstvu danom uz proizvod.

OSTALE ODREDBE

Ugovor na daljinu (potrošački/prodajni ugovor) je jednokratni ugovor koji je konzumiran njegovim potpunim ispunjenjem.

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 <https://shop.hak.hr/> predstavljaju predugovornu obavijest u smislu članka 57. ZZP. Korištenjem <https://shop.hak.hr/> 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.

RJEŠAVANJE SPOROVA

Prodavatelj i kupac će sve možebitne sporove uvijek nastojati rješavati sporazumno, a ako u tome nikako ne bi uspjeli, nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Sporovi se mogu rješavati i izvan sudski u slučaju prijedloga za mirenje pri ovlaštenom centru za mirenje u skladu sa Zakonom o mirenju i Pravilnikom odabranog centra za mirenje ili pri Sudu časti Hrvatske gospodarske komore (HGK) u slučaju prijave kupca Sudu časti, na koja prava potrošača upućuje Zakon o zaštiti potrošača.

Dostupni kontakti za sva pitanja, reklamacije i pritužbe

- HAK-USLUGE d.o.o. , Vinkovačka 3, 44320 Kutina

- Telefon 044 691070

- Fax: 044 682 986

- E-mail: shop@hak.hr