

Uvjeti kupnje (predugovorne obavijesti)

I. Općenito

Ovi Uvjeti kupnje dio su obveze Prodavatelja sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, te služe tome da Kupac prije nego sklopi ugovor na daljinu bude na jasan i razumljiv način obaviješten o nizu okolnosti bitnih za zaključenje, izvršavanje, raskid ugovora, a sve sukladno zakonskom uređenju.

Pojam Prodavatelj odnosi se na trgovačko društvo MATRAM d.o.o., Ninska ulica 48, Split, OIB: 43127512350, MBS: 060072354, T: +385 (0)21 476 262, F: +385 (0)21 476 263, E: info@matram.hr, W: www.matram.hr.

Pojam Kupca odnose se i na: klasičnog potrošača (fizičku osobu koja izvan bilo kakve djelatnosti naruči i plati bilo koji proizvod posredstvom usluga web trgovine prisutnih na web stranici Prodavatelja), ali i na kupce pravne osobe, obrtnike i trgovce pojedince i fizičke osobe koje obavljaju poslovne djelatnosti, no oni su zaštićeni odredbama Zakona o zaštiti potrošača samo ako kupuju proizvode nevezano za svoje poslovne djelatnosti.

Prodavatelj prodajom putem Internet stranice www.matram.hr nastupa u svoje ime.

Uvjeti kupnje čine dio ugovora sklopljenog na daljinu zajedno sa specifikacijama i cijenom/ama kupljenog/ih proizvoda, te će se prije potvrđivanja narudžbe za kupnju pojedinog proizvoda od Kupca tražiti da iste prihvati/izjavi da je sa istima upoznat/suglasan, dok će nakon potvrđivanja narudžbe (sklapanja ugovora) isti biti dostavljeni Kupcu kao sadržaj e-mail poruke kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen. Prodavatelj zadržava pravo izmjene uvjeta u svako vrijeme, s tim da navedene izmjene stupaju na snagu nakon objave na ovim internet stranicama.

Kada Kupac potvrdi i izvrši narudžbu ugovor je sklopljen, te će Prodavatelj o činjenici sklapanja ugovora odmah e-mail porukom obavijestiti da je ugovor sklopljen.

Za valjano sklopljeni ugovor potrebno je da je Kupac osoba koja ima potpunu poslovnu sposobnost.

Kupac odgovara za potpunost i istinitost unesenih podataka prilikom registracije.

Uvjeti kupnje podijeljeni su u niže razvrstane kategorije/informacije.

II. Glavna obilježja robe

Glavna obilježja robe: proizvodi su prikazani opisno i fotografijama.

Fotografije proizvoda su ilustrativne prirode, te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati proizvodima koji su predmet narudžbe. Prodavatelj posebno ističe da vizualni identitet proizvoda prikazan na fotografiji ne mora odgovarati izgledu proizvoda u stvarnosti, pogotovo obzirom na postavke monitora na računalu kupca, razlike u percepciji boja kako ih Kupac vidi na zaslonu i sl.

U slučaju gore navedenog nesklada između proizvoda prikazanog na fotografiji i isporučenog proizvoda ne radi se o nedostatku proizvoda. Podaci o proizvodima (opis proizvoda, cijena i dr.) prikazani na web stranici www.matram.hr podložni su bugovima, nepravilnostima u radu aplikacije, drugim tehničkim nepravilnostima, tipografskim pogreškama i sl. U slučaju očitih pogrešaka ili neispravnosti u pogledu podataka o proizvodima prikazanih na www.matram.hr Prodavatelj zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor.

Predmet narudžbe mogu biti samo proizvodi za koje je u narudžbi naznačeno da su raspoloživi i dostupni.

III. Cijena proizvoda

Cijene istaknute na web stranici www.matram.hr izražene su u kunama. Trošak PDV-a je posebno istaknut. Troškovi dostave su isto posebno i odvojeno prikazani. U cijene proizvoda nisu uključeni troškovi dostave, i to iz razloga što Kupac troškove dostave odvojeno plaća, osim za narudžbe iznad 300,00 kn. U tom slučaju troškove dostave snosi Prodavatelj.

U slučaju plaćanja e-bankingom i općom uplatnicom, troškovi uplate i/ili međubankarske transakcije nisu uključeni u cijenu.

IV. Troškovi dostave

Priopćavaju se prilikom naručivanja kod svakog pojedinog proizvoda, te ukupni troškovi dostave u slučaju naručivanja više proizvoda.

U slučaju nemogućnosti uredne dostave na adresu Kupca koju je isti naznačio, Kupac snosi troškove ponovne dostave na istu ili drugu adresu ovisno o tome koje podatke će Kupac navesti Prodavatelju prilikom provjere dostave narudžbe.

V. Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije

Prodavatelj nema nikakvih dodatnih troškova sredstava daljinske komunikacije.

VI. Uvjeti i rokovi plaćanja, uvjeti isporuke robe, vrijeme isporuke robe

Proizvodi se naručuju odabirom, korištenjem menija i popunjavanjem elektronskog formulara. Kupac može naručiti i kupiti proizvod kao registrirani ili neregistrirani korisnik. Proizvod se smatra naručenim kada kupac prođe cijeli postupak narudžbe.

Plaćanje naručenih proizvoda moguće je obaviti na sljedeće načine:

- E-bankingom
- Općom uplatom
- Pouzećem
- Kreditnom karticom (Maestro, MasterCard, Visa, AmericanExpress, Diners)

U slučaju plaćanja kreditnom karticom, općom uplatom i e-bankingom uplatu je potrebno izvršiti najkasnije u roku naznačenom u e-mail poruci kojom se potvrđuje da je ugovor sklopljen.

Ukoliko kupac ne dobije obavijest da je ugovor sklopljen nakon završenog procesa naručivanja sugerira se provjeriti:

- Je li poruka u Junk/Spam folderu
- Je li mailbox pun

U slučaju da uplata ne bude izvršena u navedenom roku Prodavatelj će postupiti i po naknadno izvršenoj uplati izvan roka isporukom kupljenih proizvoda, a ako ne bude mogao izvršiti isporuku iz opravdanih razloga, ugovor će jednostrano raskinuti i izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Ako je uplata uredno izvršena i vidljiva na računu Prodavatelja, Prodavatelj će pristupiti isporuci naručenih proizvoda.

Naručene proizvode isporučujemo putem Tisak d.d. Isporuka će uslijediti najkasnije u roku 5 radnih dana od vidljive uplate na računu Prodavatelja. Ukoliko se pojavi nemogućnost isporuke odabranog proizvoda zbog toga što proizvoda više nema, Prodavatelj je dužan odmah obavijestiti Kupca, a Kupac ima pravo raskinuti ugovor i tražiti povrat novca ili pristati na naknadni rok za isporuku. Sve naručene artikle nastojat ćemo isporučiti u jednom paketu. Ukoliko to zbog stanja zaliha neće biti moguće, zadržavamo pravo isporuke u više pošiljki.

U rokove za isporuku ne računaju se:

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

U slučaju da se naručeni proizvod plaća pouzećem, Prodavatelj će pristupiti isporuci robe po gore navedenim rokovima kojiteku od potvrde narudžbe, a Kupac je dužan izvršiti uplatu prilikom odnosno prije neposrednog preuzimanja proizvoda.

VII. Jednostrani raskid ugovora

Samo Kupac koji je sklopio Ugovor na daljinu na gore opisani način ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana. Rok od 14 dana započinje teći od dana kada je Kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane Kupca, a koja nije prijevoznik/dostavljač, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako je jednom narudžbom Kupac 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 započinje teći od dana kada je predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

Ako Prodavatelj ne obavijesti Kupca o ovom pravu pravo Kupca na jednostrani raskid ugovora prestaje u roku 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 pak obavijest o pravu na jednostrani raskid dostavljena u roku od 12 mjeseci, pravo na jednostrani raskid prestaje po isteku roka od 14 dana od dana kada Kupac primi tu obavijest.

Kupac je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem Obrasca za jednostrani raskid ugovora koji je dostupan ovdje i koji se može elektronički ispuniti i poslati na mail adresu: info@matram.hr Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

Prodavatelja je moguće obavijestiti i putem Online obrasca za jednostrani raskid ugovora ugovora koji je dostupan ovdje. Nakon što ispunite i pošaljete obrazac dobit ćete potvrdu o primitku prijave putem elektroničke pošte na mail adresu koju ste naveli prilikom ispunjavanja Online obrasca za jednostrani raskid ugovora.

Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, uključujući i troškove dostave, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora. Troškove povrata robe snosi Kupac osim ako je razlog povrata odgovornost Prodavatelja. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad. Robu ste nam dužni vratiti odmah, a najkasnije u roku 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu. Robu vratite poštom ili osobno na dokaziv način na naše centralno skladište na adresi Matram d.o.o., Kraj 3 C, 21 232 DICMO. Smatra se da ste izvršili svoju obvezu povrata na vrijeme, ako prije isteka naprijed navedenog roka, pošaljete/dostavite na dokaziv način (preporučeno sa pošiljkom ili osobno) robu nama u našem skladištu. Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe. Ukoliko je proizvod vraćen neispravan, s većim oštećenjima ili bez dijelova i dokumentacije, te ukoliko se isti ne dostave u naknadnom roku od 8 dana smatra se da Kupac nije ispunio svoju obvezu povrata robe, te Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava.

Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:

- ugovor o uslugama 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 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 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 Kupca;
- 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;
- predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca;
- Kupca 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, Prodavatelj ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom;
- predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije;
- ugovor sklopljen na javnoj dražbi;
- predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju;
- 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;

VIII. Odgovornost za materijalne nedostatke/Reklamacija

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje prodaje na svojim stranicama sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, posebice Zakonu o obveznim odnosima.

Naručeni proizvodi pakirani su na način da se uobičajenom manipulacijom u transportu/dostavi ne oštete.

U slučaju da je pošiljka oštećena u transportu, takva su oštećenja vidljiva pri preuzimanju pošiljke, te u tom slučaju sugeriramo da pošiljku Kupac ne preuzima. Molimo Kupce da nas kontaktirate kako bismo u što kraćem roku provjerili stanje pošiljke i poslali novu.

U slučaju vidljivog nedostatka proizvoda kod preuzimanja pošiljke, Kupac nije dužan dopremljeni proizvod preuzeti, može odbiti primitak, te ne snosi troškove dostave takvog proizvoda. Smatra se da proizvodi koji su uredno zaprimljeni od strane Kupca nisu imali vidljivi nedostatak. Kupac ima pravo na reklamaciju u odnosu na materijalne nedostatke u rokovima i zbog razloga propisanih odredbama Zakona o obveznim odnosima. Kupac može pisani prigovor odnosno reklamaciju uputiti na e-mail info@matram.hr sa naznakom reklamacija.

Prodavatelj će smatrati reklamaciju valjanom ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U tom slučaju će u roku od 15 dana od primitka valjane reklamacije zamijeniti proizvod ili vratiti cjelokupan plaćeni iznos. Ukoliko, pak, ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko reklamaciju odbije, o istome će obavijestiti Kupca u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije.

IX. 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 Uvjeti kupnje sastavni su dio ugovora.

X. Garancija (jamstvo)

Za određene proizvode (proizvodi Leifheit i Soehnle) Prodavatelj zajedno sa isporukom istih dostavlja i upute o garanciji (jamstvu) odnosno garanciju(jamstvo) za iste proizvode.

XI. Izjava o privatnosti i sigurnosti podataka

Ova pravila određuju i reguliraju kako prodavatelj koristi, te štiti sve informacije koje kupci istome dostavljaju kada koriste web stranicu www.matram.hr. Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na određenu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može odrediti. Konkretno, osobnim podacima smatraju se svi podaci kojima se utvrđuje identitet kupca (primjerice ime i prezime, e-mail adresa, adresa stanovanja i sl.). Obrada osobnih podataka je svaka radnja ili skup radnji izvršenih na osobnim podacima, bilo automatskim sredstvima ili ne, kao što je prikupljanje, snimanje, organiziranje, spremanje, prilagodba ili izmjena, povlačenje, uvid, korištenje, otkrivanje putem prijenosa, objavljivanje ili na drugi način učinjenih dostupnim, svrstavanje ili kombiniranje, blokiranje, brisanje ili uništavanje, te provedba logičkih, matematičkih i drugih operacija s tim podacima. Registracijom na internet stranici www.matram.hr, kupnjom kao gost ili pristupanjem samoj stranici kupac daje suglasnost da prodavatelj obrađuje njegove osobne podatke navedene u registracijskoj formi, te podatke o narudžbama, kao i podatke dostupne u procesu plaćanja usluge i dr. podatke. Isti podaci koriste se u svrhu sklapanja ugovora, te u svrhu upoznavanja prodavatelja s kupovnim navikama kupaca, kao i u informativne svrhe, te svrhe promidžbe usluga i proizvoda prodavatelja. Prodavatelj se obvezuje čuvati privatnost osobnih podataka svih Kupaca, te će s istima postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, odnosno drugim primjenjivim propisima. Sve gore navedene osobne podatke Prodavatelj ne smije neovlašteno upotrebljavati niti učiniti dostupnim trećim osobama, osim u slučajevima kada to poseban zakon dozvoljava ili je pak potrebno u svrhu realizacije ugovornih obveza. Svi djelatnici Prodavatelja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

U slučaju promjene bilo kojeg od osobnih podataka (npr. mjesto stanovanja, adresa dostave) koji se evidentiraju prilikom registracije, kupac je dužan o promjeni obavijestiti prodavatelja na mail adresu info@matram.hr. U slučaju da Kupac ne želi da Prodavatelj više na bilo koji način obrađuje podatke istoga, te zahtijeva brisanje podataka o istome, mora to prodavatelju javiti, i to putem e-mail poruke na e-mail adresu info@matram.hr

www.matram.hr (naznaka web stranice) koristi „cookie“ programe kao identifikator sesije, odnosno „cookie“ sadrži tzv. 'session id', kako bi se osiguralo da tijekom trajanja sesije webshop prepoznaje i pamti kupčev preglednik (browser), a samim time i kupca, te na taj način omogući kupnju.

Kako bi posjet ovoj internetskoj stranici bio što ugodniji, funkcionalniji i praktičniji, ova internet stranica sprema na vaše računalo određenu količinu informacija, takozvanih cookies (kolačići). Oni služe da bi web stranica radila optimalno i kako bi se poboljšalo vaše iskustvo pregledavanja i korištenja. Posjetom i korištenjem ove web stranice pristajete na upotrebu kolačića koje je moguće i blokirati. Nakon toga ćete i dalje moći pregledavati web stranicu, ali vam neke mogućnosti neće biti dostupne.

Što je cookies (kolačić)?

Kolačić je dio informacija spremljenih na vaše računalo, mobitel ili tablet, koje mogu biti dostavljene neposredno od strane web stranice koju posjetite (kolačići od prve strane) ili u suradnji i za potrebe web stranice od treće strane (kolačići treće strane). Kolačići u pravilu spremaju vaše postavke, postavke za web stranicu i sl. Nakon što opet otvorite web stranicu, vaš internetski preglednik šalje natrag kolačiće koji pripadaju ovoj web stranici. To omogućuje stranici da prikaže informacije prilagođene vašim potrebama. Kolačići mogu imati širok raspon informacija, uključujući i dio osobnih informacija. Takve informacije mogu biti spremljene jedino ako vi to omogućite. Sama web stranica ne može dobiti pristup informacijama koje im niste dali te ne mogu pristupiti niti jednoj drugoj datoteci na vašem računalu.

Kako ih onemogućiti?

Želite li onemogućiti spremanje kolačića na svoje računalo, možete to učiniti. Sam čin blokiranja mogao bi imati negativan učinak na korištenje web stranice. Kako bi isključili kolačiće, potrebno je namjestiti postavke i konfiguracije vašeg internetskog preglednika. U izborniku preglednika odaberite pomoć i informacije o kolačićima te slijedite upute.

Što su privremeni kolačići?

Privremeni kolačići ili kolačići sesije uklanjaju se s računala po zatvaranju internet preglednika. Pomoću njih web-mjesta pohranjuju privremene podatke.

Što su stalni kolačići?

Stalni ili spremljeni kolačići ostaju na računalu nakon zatvaranja programa internet preglednika. Pomoću njih web-mjesta pohranjuju podatke, kao što su ime za prijavu i lozinka, tako da se ne morate prijavljivati prilikom svakog posjeta određenom mjestu.