

# Opći uvjeti korištenja

## SADRŽAJ

### 1. OPĆI UVJETI KORIŠTENJA

#### 1.1 GLAVNA OBILJEŽJA PROIZVODA

#### 1.2 POSTUPAK SKLAPANJA UGOVORA

### 2. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO, OGRANIČENJA KORIŠTENJA I ODGOVORNOSTI

### 3. PRAVILA PRIVATNOSTI

### 4. CIJENE PROIZVODA I USLUGA PUTEM WEB STRANICE

### 5. NAČIN PLAĆANJA PROIZVODA PUTEM WEB STRANICE

### 6. DOSTAVA PUTEM WEB STRANICE

#### 6.1 IZVRŠAVANJE DOSTAVE

#### 6.2 ISPORUKA KUPCU

#### 6.3 CIJENE DOSTAVE

#### 6.4 PRIMITAK POŠILJKE

### 7. POVRAT – ZAMJENA ILI RASKID UGOVORA I UPUTE

#### 7.1 ZAMJENA

#### 7.2 PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

#### 7.3 IZVRŠENJE POVRATA PROIZVODA

#### 7.4 REKLAMACIJA PROIZVODA

#### 7.5 OBAVIJEST O NAČINU PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA

### 8. OPĆE INFORMACIJE ZA PRAVNE OSOBE

# 1. OPĆI UVJETI KORIŠTENJA

Osnovni podaci o prodavatelju

**Naziv:** Gutta Hrvatska d.o.o.

**Sjedište:** Frana Kurelca 3, 42000 Varaždin

**Adresa skladišta:** Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec

Upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Varaždinu, MBS: 070051711

Poslovna banka i broj žiro-računa IBAN: Erste&Steiermärkische Bank d.d.

**IBAN:** HR3024020061100831730

OIB: 53519058242

Temeljni kapital: 220.000,00 kuna

**Broj telefona:** 01/240-9797

**Adresa elektroničke pošte:** info@gutta.hr

Web: www.guttashop.hr

Trudimo se dati što bolji i točniji opis i sliku. Unatoč tome, ne možemo garantirati da su svi navedeni podaci i slike u potpunosti točni. Ne odgovaramo za eventualne pogreške nastale u opisu proizvoda, greške prilikom štampanja te promjene cijena. Korisnik je osoba koja koristi web stranicu [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) isto kao i svaki kupac i posjetitelj web stranice [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr).

Sklapanje ugovora o kupoprodaji putem internet stranice [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) regulirano je u skladu sa zakonskim odredbama uzimajući u obzir naročito načela i odredbe direktiva i uredba Europske unije. Sklapanje ugovora putem internet stranice [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) predstavlja sklapanje ugovora na daljinu.

Ovi Uvjeti korištenja predstavljaju i predugovornu obavijest kada ugovor o kupoprodaji sklapa potrošač, odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, te ako se ugovor sklapa između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije. Sredstva daljinske komunikacije jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što je internet i elektronička pošta.

Sadržaj web stranice [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) dostupan je na hrvatskom jeziku. Službeni jezici za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik. Na sklopljene ugovore o kupoprodaji primjenjuje se hrvatsko pravo.

## 1.1 GLAVNA OBILJEŽJA PROIZVODA

Kupac se upoznaje s glavnim obilježjima proizvoda na internet stranici [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr). GUTTA HRVATSKA d.o.o. (dalje u tekstu: GUTTA) zadržava pravo izmjene informacija, uključujući cijene proizvoda i akcijske ponude na stranicama bez prethodne najave. Uz sliku proizvoda nalazi se opis glavnih obilježja proizvoda i njegova cijena.

## 1.2 POSTUPAK SKLAPANJA UGOVORA

Kupovina se obavlja na internet stranicama društva GUTTA, [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) ispunjavanjem za to predviđenog obrasca. Prilikom ispunjavanja obrasca kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže. Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu kupca da je razumio Uvjete korištenja te da ih prihvaća. Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. GUTTA ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi. Kupac će elektronskom poštom biti obaviješten o primitku narudžbe i slanju paketa.

U slučaju da GUTTA ne može isporučiti neki od naručenih proizvoda, s kupcem će telefonom ili elektroničkom porukom u kontakt stupiti djelatnik društva GUTTA u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda istog cjenovnog ranga ili će ga obavijestiti o nemogućnosti isporuke zamjenskog, odnosno naručenog proizvoda. Kupovinu proizvoda u ime i za račun maloljetnika ili osobe lišene poslovne sposobnosti (potpuno ili djelomično), mogu zatražiti samo njihovi zakonski zastupnici.

Narudžbu proizvoda kupac može obaviti nakon registracije na web stranici [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) klikom na poveznicu „Registracija“ i ispunjavanjem obrasca za registraciju. Ako je kupac već registriran, u svoj korisnički račun ulazi klikom na poveznicu „Prijava“ te upisom korisničkog imena i lozinke i klikom na „Prijava“.

Kupovina se obavlja naručivanjem dostupnih proizvoda koje kupac bira na temelju fotografije i osnovnog opisa. Kupovina se obavlja u nekoliko jednostavnih koraka u udobnosti doma kupca, s bilo kojeg mjesta na svijetu.

Pretraživanje proizvoda je moguće po različitim kriterijima. Upisom određenog pojma u pretragu pojavit će se proizvodi koji su povezani s navedenim pojmom. Kupac može izabrati određeni proizvod koji ga zanima i pročitati dostupan opis proizvoda kako bi mogao samostalno donijeti odluku odgovara li proizvod njegovim potrebama. Kupac proizvode bira iz kataloga proizvoda na web stranici [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) koji je uređen prema vrstama proizvoda.

Narudžba proizvoda se obavlja elektronskim putem.

Klikom miša na ikonu "Dodaj u košaricu" odabrani proizvod dodaje se u košaricu.

Stavljanjem proizvoda u košaricu proizvod nije rezerviran niti naručen niti kupljen.

Kupac može nastaviti dodavati proizvode ili izvršiti pregled košarice klikom na „Vaša košarica“. Kada kupac završi proces odabira proizvoda klikom na „Idi u košaricu“ preusmjerit će se na stranicu gdje se daje pregled proizvoda u košarici.

Kupac može odabrati „Završi narudžbu“ nakon čega će se preusmjeriti na stranicu na kojoj je kupac dužan unijeti svoje osobne podatke. Podaci označeni crvenom zvjezdicom su neophodni za nastavak. Moguća je dostava na adresu različitu od adrese kupca u tom slučaju potrebno je unijeti podatke od druge adrese.

Kupnju nije moguće nastaviti bez označavanja kućice „Pročitao/la sam i prihvaćam opće uvjete korištenja.“ čijim označavanjem kupac potvrđuje da je pročitao i razumio ove Uvjete korištenja te da se s istima slaže.

Ako se kupac slaže s kupnjom proizvoda koji su u košarici može kliknuti na ikonu „Zaključiti narudžbu“.

Nakon što kupac izvrši narudžbu, prodavatelj će na adresu e-pošte kupca poslati Uvjete korištenja s potvrdom narudžbe te brojem iste kojom potvrđuje da je narudžba kupca zaprimljena i u procesu obrade.

Prodavatelj će kupcu poslati na adresu njegove e-pošte potvrdu o sklopljenom kupoprodajnom ugovoru s potvrdom da je paket poslan. Vezano za bilo koji upit kupac može kontaktirati društvo GUTTA putem telefona na broj: 01/240-9797 od ponedjeljka do petka od 8.00 do 16.00 te putem e-pošte na adresu: info@gutta.hr.

Ako niste primili naručene proizvode koje ste platili u ugovorenom roku dostave molimo da obavijestite društvo GUTTA o istom na adresu e-pošte info@gutta.hr.

## 2. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO, OGRANIČENJA KORIŠTENJA I ODGOVORNOSTI

Korisnici stranice [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) su dužni prije narudžbe proizvoda klikom na ikonu „Zaključni narudžbu“ pročitati Uvjete korištenja.

Ako imate dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih uz Uvjete korištenja, možete se obratiti na adresu e-pošte info@gutta.hr ili putem telefona na broj: 01/240-9797 od ponedjeljka do petka od 8.00 do 16.00.

Korisnici su suglasni da neće koristiti web stranicu tako da štete autorima ili trećim osobama, te prihvaćaju sve rizike korištenja web stranice i usluga.

Sadržaj web stranice zaštićen je autorskim pravima. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje sadržaja moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu društva GUTTA.

GUTTA omogućuje korištenje web stranice na najbolji mogući način. To uključuje: nadgledanje rada servera, širenje kapaciteta prema broju korisnika, podršku korisnicima te otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava. GUTTA ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranice. GUTTA ne može jamčiti da korištenje web stranice neće biti prekinuto ili privremeno nedostupno. Korisnici koriste web stranicu na vlastitu odgovornost. GUTTA ni na koji način nije odgovoran za štetu koju korisnik može pretrpjeti korištenjem web stranice [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr).

GUTTA zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti Uvjete korištenja. Promjene stupaju na snagu danom objave na web stranici [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr). Uvjeti korištenja dostavljaju se putem e-pošte u PDF obliku. Za kupca su obvezujući Uvjeti korištenja koji su mu dostavljeni putem e-pošte u PDF obliku.

GUTTA zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijeniti, dopuniti ili ukinuti bilo koji dio svog poslovanja, što uključuje i web stranicu, odnosno bilo koji njezin dio, servise, podstranice ili usluge koje se putem njih pružaju.

Predmetno pravo uključuje, ali se ne ograničava na, promjenu vremena dostupnosti sadržaja, dostupnosti novih podataka, načina prijenosa.

Dužnost je i obaveza korisnika koristiti web stranicu u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima, pročitati prije kupnje detaljni opis proizvoda a u slučaju nejasnoća kontaktirati GUTTA. GUTTA ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja web stranice kako bi osigurao poštivanje Uvjeta korištenja i pozitivnih propisa.

## 3. PRAVILA PRIVATNOSTI

Gutta Hrvatska d.o.o. u svom poslovanju provodi mjere zaštite osobnih podataka sukladno Uredbi (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka i one su detaljno opisane u Politici sustava upravljanja osobnim podacima, koja je objavljena na našoj web stranici.

Voditelj obrade osobnih podataka

Naziv: Gutta Hrvatska d.o.o.

Sjedište: Frana Kurelca 3, 42000 Varaždin

Adresa skladišta: Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec

Broj telefona: 01/240-9797

E-mail: [uprava@gutta.hr](mailto:uprava@gutta.hr)

Web: <https://guttashop.hr/>

### **Prikupljanje i obrada osobnih podataka**

Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na fizičku osobu koja je identificirana ili se može identificirati, kao što su: ime i prezime, identifikacijski broj, slika, glas, adresa, broj telefona, IP adresa, privatna e-mail adresa, biometrijski podaci, podaci o obrazovanju... Obrada osobnih podataka je radnja izvršena na osobnim podacima, poput prikupljanja, čuvanje, upotrebe, uvida i prijenosa osobnih podataka.

Prilikom posjete našoj web stranici Gutta Hrvatska d.o.o. ne prikuplja Vaše osobne podatke osim u slučaju kada ste nam Vi izričito dali uz privolu za njihovo korištenje u niže navedene svrhe.

### **Korištenje osobnih podataka**

Koristimo se samo onim osobnim podacima koji su potrebni za izvršavanje i odvijanje naših usluga i koje ste nam dragovoljno dali na raspolaganje. Podaci moraju biti točni i potpuni i razmjerni svrsi za koju se obrađuju. Naše usluge nisu namijenjene osobama mlađim od 16 godina. Za podatke koje prikupljamo ne možemo sa sigurnošću znati da se odnose na osobe ispod dobne granice od 16 godina. Ako je dijete ispod dobne granice od 16 godina takva je obrada zakonita samo ako i u mjeri u kojoj je privolu dao ili odobrio nositelj roditeljske odgovornosti nad djetetom.

### **Korištenje kolačića (Cookies)**

Kolačiće koristimo kako bismo unaprijedili našu ponudu i poboljšali korisničko iskustvo. Kolačići su male tekstualne datoteke, koje omogućuju prepoznavanje korisnika i analizu korištenja naše web stranice.

Većina kolačića koje koristimo su tzv. privremeni kolačići („Session Cookies“) koji se automatski brišu s Vašeg računala odmah po završetku sesije preglednika. Ostali kolačići ostaju pohranjeni na Vašem računalu po završetku sesije preglednika. To su tzv. trajni kolačići. Ti kolačići omogućuju automatsko prepoznavanje Vašeg preglednika pri sljedećem posjetu, tako da ne morate ponavljati Vaše preferirane unose i postavke. Kolačići nam omogućuju da ponudu optimalno prilagodimo korisnicima te ju učinimo učinkovitijom i sigurnijom.

Pozivanjem naše web stranice kolačići prikupljaju sljedeće podatke:

- datum i vrijeme pozivanja
- naziv pozvane stranice
- ID sesije
- Referrer URL (ranije posjećena web stranica)
- prenesena količina podataka
- informacije o nazivu i verziji preglednika.

### **Newsletter**

Ako ste dali privolu za primanje Newslettera na našoj web stranici, možemo Vam poslati personalizirani letak s komercijalnim sadržajem za oglašavanje. Prijavom za primanje Newslettera prikupljaju se sljedeći podaci: e-mail adresa

Ako želite odustati od primanja Newslettera, to možete učiniti u bilo kojem trenutku putem opcije otkazivanja privole koja se nalazi u Newsletteru. Nakon objave, ne šaljemo više personalizirane Newslettere, osobne podatke koje smo prikupili u tu svrhu prestat ćemo obrađivati.

Vaše podatke čuvamo onoliko dugo dok se privola ne povuče.

Korisnik može zatražiti brisanje svojih osobnih podataka iz baze Mailing liste.

Obrasci zahtjeva mogu se preuzeti s naše web stranice ili na adresi voditelja obrade. Zahtjev se može predati osobno, poštom ili e-mailom.

### **Web trgovina**

Ako se registrirate i izradite profil na našoj web stranici, morat ćete unijeti osobne podatke u online obrasce. Podaci koje unosite su:

- ime
- prezime
- e-mail
- telefon
- adresa dostave
- broj i status narudžbe
- datum, vrijeme i način isporuke

Navedeni podatke pohranit ćemo na razdoblje od 3 godine, osim onih za koje važeći zakonski propisi ne nalažu duže razdoblje čuvanja.

Vaši osobni podaci mogu se prenositi sljedećim primatelja u navedenim slučajevima: Za realizaciju ugovora isporuke robe podatke ćemo dijeliti s pružateljima distribucijskih usluga s kojima surađujemo i imamo sklopljen ugovor o obradi osobnih podataka između voditelja obrade i izvršitelja obrade. Pružatelj distribucijskih usluga može korisnika pri isporuci roba ili usluga tražiti osobni dokument na uvid i/ili evidentirati određene podatke s dokumenta. Ako korisnik nije voljan predati takve podatke nužne za isporuku paketa tj. dokaz o naručitelju, usluga ili roba neće moći biti izvršena ili uručena.

Pružateljima usluga ovlaštenih servisa s kojima surađujemo i imamo sklopljen ugovor o obradi osobnih podataka između voditelja obrade i izvršitelja obrade, pri reklamiranju proizvoda unutar jamstva ili po zahtjevu korisnika zbog neispravnosti ili nemogućnosti korištenja proizvoda iz nekog od korisniku bitnih razloga.

Državnim institucijama koje zatraže podatke na uvid zbog neke treće obrade istih ili potrebe za ostvarivanje naših prava zbog nepoštivanja ugovora o pružanju usluga.

### **Upit za Ponude**

Ako ste dali privolu za Upit za Ponude na našoj web stranici, možemo Vam poslati ponudu s komercijalnim sadržajem. Prijavom za Upit za ponude prikupljaju se sljedeći podaci:

- ime i prezime
- email adresa
- kontakt telefon
- poruka

Vaše podatke čuvamo onoliko dugo koliko je potrebno za postizanje svrhe za koju su prikupljeni, a brišu se periodički po zaključivanju konverzacije.

### **Nagradna igra**

Ako ste dali privolu za Nagradnu igru, možete sudjelovati u nagradnom natječaju. Prijavom za Nagradnu igru prikupljaju se sljedeći podaci:

- ime i prezime
- email adresa
- kontakt telefon
- broj računa

Vaše podatke čuvamo 120 dana nakon završetka nagradne igre nakon čega će biti uništeni.

### **Usluge analize korištenja web stranice ( Google Analytics)**

Na našoj web stranici koristimo uslugu Google Analytics, uslugom analize korištenja web stranice tvrtke Google Inc. („Google“). Google Analytics koristi se kolačićima, tekstualnim datotekama, koje se pohranjuju na Vašem računalu i omogućuju analizu Vašeg korištenja naše web stranice. Informacije o Vašem korištenju naše web stranice, koje generiraju kolačići, šalju se na poslužitelj tvrtke Google u SAD i tamo se pohranjuju. Za našu web stranicu aktivirano je anonimiziranje IP adrese. Tvrtka Google skraćeno obrađuje Vašu IP adresu unutar država članica Europske unije ili drugih država potpisnica sporazuma o europskom gospodarskom prostoru. Tvrtka Google, po nalogu vlasnika web stranice, koristi ove informacije za analizu korištenja web stranice i sastavljanje izvješća o aktivnostima na web stranici te za njega prikuplja informacije o ostalim uslugama povezanim s korištenjem web stranice i interneta. Prenesena IP adresa s Vašeg preglednika u okviru usluge Google Analytics ne povezuje se s ostalim podacima tvrtke Google. Vi možete spriječiti prosljeđivanje podataka, koje generiraju kolačići, a koji se odnose na Vaše korištenje naše web stranice, tvrtki Google te obradu tih podataka od strane tvrtke Google, tako što ćete na poveznici: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=hr> preuzeti i instalirati potreban dodatak preglednika.

### **Korištenje društvene mreže Facebook**

Na našoj web stranici koristimo dodatke za društvene mreže („plugins“) za Facebook. Ovom uslugom upravlja tvrtka Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA (“Facebook”). Pregled podataka za Facebook možete pronaći na poveznici:

<https://developers.facebook.com/docs/plugins> Ako ste prijavljeni na društvenu mrežu, tada pružatelj usluge može odmah prilikom posjete pridružiti našu web stranicu Vašem Facebook profilu. Ako ste pritisnuli gumb „Sviđa mi se“ te će se informacije odmah prenijeti na poslužitelj pružatelja usluge i tamo pohraniti. Osim toga, informacije se objavljuju na društvenoj mreži i tamo prikazuju u Vašim kontaktima. Svrhu i opseg prikupljanja i daljnje korištenja podataka od strane Facebooka možete pronaći na poveznicama:

Zaštita privatnosti Facebook mreže: <http://www.facebook.com/policy.php>

Ako ne želite da Facebook izravno pridruži prikupljene podatke putem naše web stranice na Vaš Facebook profil, morate se odjaviti s dotične mreže prije posjete našoj web stranici.

### **Korištenje YouTube kanala**

Na našoj web stranici koristimo dodatke za društvene mreže („plugins“) YouTube. Ovom uslugom upravlja Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA (“Google”).

Ako ste registrirani na YouTube, Google će izravno povezati posjet našoj web stranici sa svojim računom. Svrhu i opseg prikupljanja i daljnje korištenja podataka od strane YouTube možete pronaći na poveznicama: <http://www.google.com>

Ako ne želite da Google izravno povezuje Vaš račun s uslugom YouTube s podacima prikupljenim putem naše web stranice, morate se odjaviti s dotične mreže prije posjete našoj web stranici.

### **Veza s drugim web stranicama**

Ova politika privatnosti odnosi se na našu web stranicu. Naša web stranice može sadržavati veze s drugim web stranicama te se na njih ne odnosi ova politika privatnosti. Prilikom napuštanja naše web stranice, molimo Vas da se upoznate s politikom privatnosti na pozvanoj web stranici.

Prijenosi osobnih podataka trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama  
Osobne podatke korisnika ne prenosimo izvan EU.

Naznaka poduzetih mjera zaštite osobnih podataka

Naša web stranica primjenjuje tehničke i organizacijske mjere sigurnosti, kako bismo Vaše osobne podatke zaštitili od manipuliranja, gubitka te zabranili pristup neovlaštenim osobama. Naše mjere sigurnosti redovito se poboljšavaju sukladno tehnološkom napretku.

Društvo koristi tehničke i organizacijske sigurnosne mjere kako bismo zaštitili podatke koje kontroliramo protiv slučajne ili namjerne manipulacije, gubitka, uništenja ili protiv pristupa neovlaštenih osoba.

Za prijenos podataka koristimo SSL – sigurnosni sustav (Secure Socket Layer), koji pruža najvišu sigurnost i zaštitu podataka pri online-bankarstvu. Sve vrste online plaćanja na našem web shopu zaštićene su ovim sigurnosnim sustavom.

Za osiguranje najviše razine sigurnosti podataka prilikom podnošenja obrasca

koristimo reCAPTCHA uslugu Google Inc, koja se koristi radi utvrđivanja da li se radi o stvarnoj osobi ili zlouporabi podataka korištenjem automatiziranog, robotskog unosa. Usluga uključuje slanje IP adrese i drugih podataka koje Google traži za uslugu reCAPTCHA, te u tom slučaju vrijede odredbe o zaštiti osobnih podataka tvrtke Google Inc.

Prava ispitanika: Ispitanik, odnosno njegov zakonski zastupnik, može zatražiti ostvarivanje prava na pristup, ispravak, brisanje, prenosivost, ograničenje obrade, pravo na prigovor i pravo na osporavanje odluke koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi osobnih podataka koji se odnose na njega i za koje je dao privolu. Nije predviđeno plaćanje naknade za zahtjeve. Obrasci zahtjeva mogu se preuzeti s web stranice ili na adresi voditelja. Zahtjev se može predati osobno, poštom ili e-mailom.

Naziv: Gutta Hrvatska d.o.o.

Sjedište: Frana Kurelca 3, 42000 Varaždin

Adresa skladišta: Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec

Broj telefona: 01/240-9797

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

Web: [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr)

## 4. CIJENE PROIZVODA I USLUGA PUTEM WEB STRANICE

Cijene proizvoda izražene su u hrvatskim kunama ("HRK"). Gutta Hrvatska može odrediti određene popuste na kupovinu putem web stranice koji se mogu odnositi na određeno vremensko razdoblje i cijene proizvoda su podložne promjenama do trenutka potvrde kupovine.

Moguće je da se pojedine cijene i pogodnosti razlikuju ovisno o kanalu prodaje, pa je tako moguća i razlika u cijenama na internetu i fizičkim prodajnim mjestima.

Ugovorena kupoprodajna cijena uključuje PDV te je izražena u hrvatskim kunama. Napominjemo da je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj kuna, te kupac plaća trošak konverzije valuta.

Platitelj je obavezan snositi sve bankovne naknade kod plaćanja. Kod plaćanja deviznom doznakom obavezno koristite OUR troškovnu opciju kojom platitelj plaća sve troškove njegove banke i posredničkih / inozemnih banaka.

## 5. NAČIN PLAĆANJA PROIZVODA PUTEM WEB STRANICE

Naručene proizvode i dostavu možete platiti prema modelu kojeg sami izaberete tijekom ispunjavanja narudžbe.

Plaćanje proizvoda je moguće izvršiti : uplatom na žiro račun.

Uplatu na žiro možete izvršiti internet bankarstvom ili plaćanje općom uplatnicom (na šalteru pošte, Fine, banke i sl) popunjavanjem sljedećih podataka:

Platitelj: Vaše ime i prezime, Adresa

Primatelj: GUTTA HRVATSKA D.O.O, FRANA KURELCA 3, 42000 VARAŽDIN, REPUBLIKA HRVATSKA

Model: 00

IBAN: HR3024020061100831730

SWIFT/BIC: ESBCHR22 (*identifikacija banke za međunarodne uplate*)

Poziv na broj odobrenja: (*jedinstveni broj narudžbe ili ponude*)

Opis plaćanja: web-shop

Ugovorena kupoprodajna cijena uključuje PDV te je izražena u hrvatskim kunama. Napominjemo da je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj kuna, te kupac plaća trošak konverzije valuta.

Platitelj je obavezan snositi sve bankovne naknade kod plaćanja. Kod plaćanja deviznom doznakom obavezno koristite OUR troškovnu opciju kojom platitelj plaća sve troškove njegove banke i posredničkih / inozemnih banaka.

## 6. DOSTAVA PUTEM WEB STRANICE

GUTTA dostavu vrši putem dostavnih službi unutar Republike Hrvatske ili nudi osobno preuzimanje u našem skladištu (preuzimanje robe je moguće uz prethodni dogovor). NAPOMENA: dostavljamo unutar Hrvatske, a isporuke na otoke je moguće individualno dogovoriti. Kontaktirajte nas za dostave na otoke i provjerite mogućnost te trošak dostave.

Isporuka se vrši u roku 1 do 14 dana od zaprimljene narudžbe.

### 6.1 IZVRŠAVANJE DOSTAVE

Dostava se vrši putem renomiranih dostavnih službi (Hrvatska pošta, Lagermax i Quehenberger). Dostava se vrši na prag kućne ili poslovne adrese.

### 6.2 ISPORUKA KUPCU

Naručeni proizvodi dostavljaju se do ulaza u stambeni objekt. Ako se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obavezan nositi robu do kata na kojem stanuje kupac već samo do ulaza u stambenu zgradu.

### 6.3 CIJENE DOSTAVE

Cijena dostave ovisi o iznosu kupovine. Cijenu dostave za sve narudžbe snosi kupac. Cijena dostave bit će izražena uz cijenu naručenih proizvoda prije završetka procesa narudžbe, osim za isporuke na otoke. Za sve narudžbe gdje je isporuka na otok moguća je korekcija iznosa dostave.

Napomena: cijena dostave vrijedi za područje Hrvatske, ali ne uključuje isporuke na otoke. Izračun cijene dostave za otoke je moguće isključivo nakon pred-narudžbe ili konkretnog upita i bit će naknadno obračunata te jasno dodana na vašu ponudu za kupovinu. Obračun cijene dostave na otoke se vrši na osnovu odabranih proizvoda i lokacije otoka.

### 6.4 PRIMITAK POŠILJKE

Svojim potpisom pri preuzimanju, kupac potvrđuje da je preuzeo paket (ili pakete) u neoštećenom stanju. Nakon što kupac preuzme paket, dostavna služba ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjeње sadržaja preuzetog paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja.

## 7. POVRAT – ZAMJENA ILI RASKID UGOVORA I UPUTE

Kada Kupac vraća robu ima dvije mogućnosti: zamjenu za neki drugi proizvod ili povrat uplaćenog iznosa (jednostrani raskid ugovora). Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka prodavatelj može imati jednu od sljedećih obveza, sve u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima prema izboru potrošača:

- uklanjanje nedostatka,
- predaja drugog proizvoda bez nedostatka,
- sniženje cijene

Kupac može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora.

Kupac može raskinuti ugovor i bez ostavljanja naknadnog roka ako mu je prodavatelj nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kad kupac zbog zakašnjenja prodavatelja ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor. Ako prodavatelj u naknadnom roku ne ispuni ugovor, on se raskida po samom zakonu, ali ga kupac može održati ako bez odgađanja izjavi prodavatelju da ugovor održava na snazi.

Kada je kupac pravna osoba na njega se odnose pravila o materijalnom nedostatku propisana Zakonom o obveznim odnosima.

### 7.1 ZAMJENA

Kupac može zamijeniti proizvod u roku od 14 dana (od datuma isporuke zadnjeg proizvoda iz narudžbe) bez navođenja razloga za bilo koji drugi proizvod iste, manje ili veće cijene. Kada je cijena zamjenskog proizvoda manja preplaćeni iznosa vraća se Kupcu na onaj način na koji je Kupac izvršio plaćanje, a kada je cijena zamjenskog proizvoda veća Kupac i Prodavatelj će se dogovoriti oko načina na koji Kupac želi izvršiti doplatu. Kada Prodavatelj zaprimi proizvod koji Kupac vraća, a Kupac želi zamjenski proizvod, Prodavatelj mu ga je dužan isporučiti u roku od 3-10 radnih dana od dana kad je zaprimio povrat. Prilikom povrata potrebno je proizvod vratiti u originalnoj ambalaži s deklaracijom i neoštećen na adresu Gutta Hrvatska d.o.o., Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec. Kupac je odgovoran za umanjeње vrijednosti kupljenog proizvoda a koje je rezultat njegova korištenja i rukovanja. Kupac može Prodavatelja obavijestiti o namjeri zamjene putem telefona 01/240-9797, e-mailom info@gutta.hr ili popunjavanjem obrasca o zamjeni koji prilažete u pakiranje prilikom vraćanja.

Obrazac možete preuzeti klikom na ovaj [LINK](#).

JAMSTVO ZA ISPRAVNOST PRODANE STVARI (GARANCIJA)

Ovo jamstvo ne utječe na ostala prava koja pripadaju kupcu po drugim pravnim osnovama (Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o obveznim odnosima).

## **7.2 PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA**

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.

Ako 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.

Ako 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 poštom na adresu: Gutta Hrvatska d.o.o., Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec ili elektroničkom poštom na adresu: info@gutta.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.

Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora potrošač može preuzeti i elektronički ispuniti klikom na ovaj [LINK](#).

Potvrdu primitka izjave o jednostranom raskidu ugovora prodavatelj će dostaviti potrošaču bez odgađanja, na fizičku adresu ili adresu e-pošte. U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila 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.

Potrošač je dužan izvršiti povrat robe na adresu: Gutta Hrvatska d.o.o., Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec

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 obavezan 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.

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 s 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.

Pravo na raskid ugovora o kupoprodaji sklopljenog putem web stranice [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) nije dopušteno u sljedećim slučajevima kada je predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču;

Kada je kupac pravna osoba na njega se ne primjenjuje odjeljak ovih Uvjeta korištenja pod nazivom „Pravo na jednostrani raskid ugovora“. Kod pravnih osoba se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

### **7.3 IZVRŠENJE POVRATA PROIZVODA**

Kupac je dužan proizvod koji vraća društvu GUTTA 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. Kupac je proizvode dužan vratiti društvu GUTTA o svom trošku na adresu: Gutta Hrvatska d.o.o., Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec.

### **7.4 REKLAMACIJA PROIZVODA**

Reklamacija se može podnijeti pismenim putem na mail: [info@gutta.hr](mailto:info@gutta.hr) ili poštom na adresu Gutta Hrvatska d.o.o., Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec.

Ako je reklamacija opravdana, trgovac nudi zamjenu proizvoda, servis ili mogućnost

povrata sredstava u roku od 14 dana po naručenoj robi.

Ovo pravo na reklamaciju ne isključuje ostala prava koja pripadaju kupcu po drugim pravnim osnovama (Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o obveznim odnosima).

## **7.5 OBAVIJEST O NAČINU PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA**

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može poslati putem elektroničke pošte na [info@gutta.hr](mailto:info@gutta.hr) ili poštom na adresu: Gutta Hrvatska d.o.o., Kobiljačka cesta 102, 10361 Sesvete-Kraljevec.

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

Odgovor na prigovor potrošača GUTTA zakonski mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana od dana primitka prigovora.

Ako je kupac pravna osoba na njega se ne odnose pravila o zaštiti potrošača propisana ovim Uvjetima korištenja i Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju eventualnog spora GUTTA i potrošač će spor pokušati riješiti mirnim putem, a ako to nije moguće, nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud u Republici Hrvatskoj uz primjenu hrvatskog prava.

Rješavanje sporova je moguće pred Sudom časti HGK ili drugim centrima za mirenje.

Potrošačke sporove moguće je rješavati putem ODR platforme Europske komisije <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>

## **8. OPĆE INFORMACIJE ZA PRAVNE OSOBE**

Kada proizvode na web stranici [www.guttashop.hr](http://www.guttashop.hr) naručujete kao pravna osoba ne smatrate se potrošačem, te se na Vas ne odnose odjeljci ovih Uvjeta korištenja pod nazivom „Materijalni nedostatak“, „Pravo na jednostrani raskid ugovora“ i „Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača“. Na Vas se u tom slučaju primjenjuju relevantne odredbe Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini.