

# Opći uvjeti poslovanja

I. Načini plaćanja

II. Opći uvjeti poslovanja

III. Izjava o sigurnosti online plaćanja

IV. Povrat i reklamacije

V. Privatnost podataka

VI. Dostava i isporuka

VII. Izjava o privatnost

VIII. Jednostrani raskid ugovora

## Načini plaćanja

Plaćanje proizvoda je moguće izvršiti :

- kreditnim karticama - Visa, VisaPremium, Mastercard, Maestro, Diners
- internet bankarstvom / virmanom / općom uplatnicom
- gotovinom prilikom pouzeća\* (do 5.000,00 kn) - GLS

\*plaćanje pouzećem nije moguće za grad Zagreb

Plaćanje na rate:

- Diners (do 12 rata bez kamata)
- PBZ Visa i Maestro® (do 24 rate bez kamata)
- Visa premium (do 24 rate bez kamata)
- ZABA Visa, Mastercard (do 24 rate bez kamata)

## Opći uvjeti poslovanja

Ovi opći uvjeti prodaje vrijede za cijelokupnu ponudu asortimana koji se nalazi na [www.chair4u.hr](http://www.chair4u.hr), potvrde narudžbi, isporuku i račune.

## Izjava o sigurnosti online plaćanja

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvata platnih kartica putem interneta. CorvusPay sustav osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih i osobnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici.

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

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih

kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

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

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

## **Povrat i reklamacije**

### **Povrat**

U slučaju otkazivanja ugovora, potrošač je dužan o svom trošku vratiti proizvod u roku od 14 dana od otkazivanja ugovora, neoštećen, nekorišten, u originalnoj ambalaži u skladište Chair4u - Kovinska 4a uz prethodnu najavu na mail [webshop@chair4u.hr](mailto:webshop@chair4u.hr).

Ukoliko potrošač robu šalje poštom, izravne troškove povrata robe snosi sam.

Smatra se da je potrošač izvršio svoju obvezu povrata robe na vrijeme ako prije isteka pošalje robu ili je preda prodavatelju, odnosno osobi koju je prodavatelj ovlastio da primi robu.

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

Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnost robe isti može postupati s robom 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 prepravljavati, koristiti, niti smije poduzimati bilo koje radnje koje se ne smiju poduzimati u showroomu prodavatelja, kao i one kojima bi umanjilo 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.

- Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Pravo na raskid ugovora o kupoprodaji nije dopušten u slučajevima predviđenim Zakonom o zaštiti potrošača.

### **Reklamacije**

Ukoliko utvrdite problem sa proizvodom, manu ili neki nedostatak proizvoda prilikom primitka narudžbe, molimo da nam se odmah javite putem maila na [reklamacije@chair4u.hr](mailto:reklamacije@chair4u.hr) ili telefonski na +385 99 4844 115, mi ćemo u najkraćem roku, a maksimalno unutar 15 dana od dana zaprimanja Vaše reklamacije riješiti istu.

Za materijalni nedostatak\* proizvoda ponuditi ćemo vam zamjenu spornog djela ili cijelog komada, ukoliko popravak nije moguć vratiti ćemo Vam novac na isti način na koji je narudžba plaćena.

Reklamacija se može izvršiti isključivo uz originalni račun.

#### \*MATERIJALNI NEDOSTACI

Odgovaramo za materijalne nedostatke proizvoda.

Nedostatak postoji:

1. ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
2. ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
3. ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
4. kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
5. ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.).
6. ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
7. ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.

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

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

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

Prava kupca koji je pravodobno obavijestio prodavatelja o postojanju nedostatka gase se nakon isteka dvije godine, računajući od dana odašiljanja obavijesti prodavatelju, osim ako je prodavateljevom prijevarom kupac bio spriječen da ih ostvaruje.

Kupac ne može tražiti raskid ugovora za neznatne materijalne nedostatke.

Ako se utvrdi postojanje materijalnog nedostatka prodavatelj može imati jednu od sljedećih obaveza, sve u skladu sa odredbama Zakona o obveznim odnosima prema izboru potrošača:

1. uklanjanje nedostatka,
2. predaja drugog proizvoda bez nedostatka,
3. 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.

Prodavatelj ne odgovara za štetu nastalu kupcu ako je ona posljedica neispravno montiranog proizvoda.

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

## **Privatnost podataka**

Chair4U d.o.o obavezuje se pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Chair4U d.o.o i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

## **Dostava i isporuka**

Molimo cijenjene kupce da pročitaju opće uvjete poslovanja prije korištenja web stranice [www.chair4u.hr](http://www.chair4u.hr).

Asortiman sa stranice [www.chair4u.hr](http://www.chair4u.hr) dostavljamo po cijeloj Hrvatskoj, uključujući i otoke.

Za dostavu van granica RH, molimo da nam se javite na [webshop@chair4u.hr](mailto:webshop@chair4u.hr)

Roba se isporučuje vlastitim vozilima i kurirskim službama. Roba se dostavlja ili šalje u originalnoj ambalaži, ukoliko se radi o rasparenim komadima, Chair4u d.o.o brižno pregledava i prepakirava robu kako bi stigla neoštećena na odredište. Pri preuzimanju robe, ljubazno molimo da pregledate kutiju, te ukoliko primijetite oštećenje ambalaže koje bi moglo uzrokovati oštećenje sadržaja kutije, molimo da istu vratite kuriru uz napomenu o oštećenoj ambalaži. Naknadne reklamacije nećemo biti u mogućnosti uvažiti.

Pri dostavi Vaše narudžbe, dostavljač će Vas zatražiti potpis o primitku paketa, račun za Vašu narudžbu biti će predan osobno ili će biti stavljen u kutiju (ovisno o vrsti dostave).

Dostava se vrši do ulaza u kuću ili zgradu, ukoliko se radi o teško dostupnim područjima, zadržavamo pravo da dostavu izvršimo do onog dijela do kuda dostavno vozilo može nesmetano proći.

Ovisno o narudžbi, isporuka može biti dostavljena u više paketa.

Svaka dostava je unaprijed dogovorena sa kupcem oko dana i termina isporuke. Kurirska služba šalje SMS sa podacima o paketu i okvirnom vremenu dostave na broj koji nam je ostavljen kao kontakt, prije same dostave kurir još potvrđuje termin telefonski. Ukoliko se radi o našoj dostavi, biti će

kontaktirani od strane dostavljača, te s njim dogovarate točno vrijeme dostave.

U slučaju neuspjele dostave, a prethodno dogovorene i potvrđene s Vaše strane, Chair4u d.o.o zadržava pravo naplate povrata paketa (ukoliko se radi o kurirskoj službi) i naplate ponovnog slanja ili ponovne dostave prema važećem cjeniku.

Svoju narudžbu možete preuzeti i osobno u našem showroomu, ali molimo da nam taj dio naglasite i stavite u napomenu prije zaključivanja web narudžbe.

Usluga dostave je besplatna.

Za pakete koji su van standardnih dimenzija i težine, te zahtijevaju posebno rukovanje Chair4u d.o.o zadržava pravo dodatne naplate dostave bez obzira na iznos narudžbe.

Rok isporuke je naznačen ispod svakog proizvoda.

Za robu koja je na lageru rok isporuke je 10 radnih dana (izuzev otoka), roba koja se naručuje po želju kupca rok isporuke je 30 radnih dana. U slučaju da traženi proizvod nije moguće isporučiti u dogovorenom roku, Chair4u d.o.o će kontaktirati kupca te mu dati alternativni datum isporuke s kojim ukoliko se kupac ne složi, ima pravo na promjenu predmeta narudžbe ili odustati od iste, a Chair4u d.o.o će vratiti uplaćena sredstva na isti način na koja su ona prvobitno uplaćena u roku od 15 dana.

Za robu koju kupac ne preuzme u roku od 60 dana ne odgovaramo.

## **Izjava o privatnosti**

Chair4U d.o.o je vlasnik stranice [www.chair4u.hr](http://www.chair4u.hr) i njegovog sadržaja.

## **Jednostrani raskid ugovora**

Ugovor možete jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Rok od 14 dana počinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, proizvod predan u posjed.

Ukoliko potrošač jednom narudžbom naruči više komada proizvoda koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka proizvoda.

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

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

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

- **Ostvarenje prava na jednostrani raskid** - da bi potrošač ostvario pravo na jednostrani raskid ugovora, mora pisano obavijestiti prodavatelja o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to u nedvosmislenom izjavom poslanom poštom na adresu sjedišta tvrtke Chair4u d.o.o, ulica Hermana Bužana 20, Zagreb 10000 ili elektroničkom poštom na adresu [webshop@chair4u.hr](mailto:webshop@chair4u.hr) u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a može, i po vlastitom izboru koristiti obrazac za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi ovdje.
- **Povrat novca** - ako potrošač jednostrano raskine ovaj ugovor, prodavatelj će izvršiti povrat novca koji je od njega primio. Nismo obavezni izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačevog izričitog izbora vrste prijevoza, a koji je različit od standardne vrste prijevoza kojeg nudi trgovac. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je potrošač izvršio uplatu.