

Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti Internet trgovine www.candle-land.eu napravljeni su u skladu s [Zakonom o zaštiti potrošača](#), te prema smjernicama i preporuci međunarodnog kodeksa za prodaju putem interneta i elektronsko poslovanje.

S internet trgovinom www.candle-land.eu upravlja tvrtka DIA-ZAGREB d.o.o. ., koja je također i pružatelj usluge elektronskog poslovanja (u daljnjem tekstu »ponuditelj«). Pažljivo pročitajte opće uvjete poslovanja internet trgovine.

S ulaskom na internet mjesto www.candle-land.eu , posjetitelji potvrđuju, da su upoznati s uvjetima poslovanja, te su suglasni s njima i da ih isti obvezuju bez ograničenja. Usluge internet trgovine možete koristiti kao potencijalni kupac, ukoliko se registrirate kao korisnik. Posjetitelj s registracijom potvrđuje i jamči da je on punoljetna, poslovno sposobna osoba. Korisnik je dužan pri registraciji upisati vjerodostojne podatke. Korisničko ime i lozinka korisnika nedvojbeno potvrđuju i povezuju korisnika s unesenim podacima.

Ponuditelj zadržava pravo izmjene općih uvjeta bez posebne najave. Promjene vrijede od trenutka objave i obvezujuće su za korisnika internet trgovine. Postoji mogućnost, da radi raznih tehničkih razloga poslovanje putem naše internetske trgovine bude otežano. Stoga, ponuditelj zadržava pravo ograničiti ili u potpunosti zaustaviti prodaju proizvoda na određeno ili neodređeno vrijeme.

Ponuda u internet trgovini može se radi prirode posla mijenjati svakodnevno. Fotografije i slike objavljene na internet stranici vlasništvo su tvrtke DIA-ZAGREB d.o.o. ili njegovih dobavljača, partnera ili su samo simbolične i ne jamče za točnost proizvoda ili usluge. Sadržaj sa slikama nije dozvoljeno kopirati za komercijalnu upotrebu ili distribuciju, niti ih je dozvoljeno izmijeniti ili objavljivati na drugim internet stranicama. Ova internet stranica također može sadržavati slike za koje je davatelj stekao

pravo korištenja, ali su zaštićene autorskim pravima trećih strana. Za sadržaj na povezanim internet stranicama ne odgovaramo ni na koji način, jer te internet stranice pripadaju drugim vlasnicima.

Također ne jamčimo za sigurnost podataka na povezanim internet stranicama. Ovim Općim uvjetima poslovanje definira se rad internet trgovine, prava i obveze posjetitelja, korisnika i kupca te poslovni odnos trgovca i korisnika kao kupca proizvoda iz ponude internet trgovine.

Također ne jamčimo za sigurnost podataka na povezanim internet stranicama. Ovim Općim uvjetima poslovanje definira se rad internet trgovine, prava i obveze posjetitelja, korisnika i kupca te poslovni odnos trgovca i korisnika kao kupca proizvoda iz ponude internet trgovine.

Registracija

Za kupnju usluga ili robe potrebna je prethodna registracija. Svaki registrirani korisnik ima svoje korisničko ime i lozinku. Korisničko ime predstavlja korisničku adresu e-pošte, a lozinku odabire korisnik.

Registriranjem, korisniku je omogućena kupovina. Korisnik se automatski pridružuje usluzi slanja e-novosti, koju naknadno može promijeniti u svom profilu (Moj račun, Postavke računa).

Narudžba

Naručivanje ili zaključivanje ugovora na daljinu vrši se na hrvatskom jeziku i pohranjuje se u sjedištu tvrtke. Nakon predaje narudžbe, kupac prima obavijest e-poštom da je narudžba prihvaćena u red obrade. Ponuditelj može radi provjere podataka ili provjere točnosti narudžbe telefonski kontaktirati kupca na prijavljeni kontakt broj telefona. Kupac ima pravo odustati od narudžbe u roku do potvrde narudžbe ili do primitka elektroničke obavijesti da se narudžba izvršava. Osim mogućnosti odustajanja od narudžbe, kupac nema druge mogućnosti promjene

narudžbe. Prilikom odustajanja od narudžbe obvezno je dodati broj narudžbe, a adresa e-pošte za odustajanje mora odgovarati e-mail adresi kupca. Ako kupac ne otkaže narudžbu, narudžba ide u daljnju obradu. Kada kupac primi obavijest da je obrada narudžbe u tijeku, narudžba je neopozivo zaključena.

Načini plaćanja

Ponuditelj omogućava sljedeće načine plaćanja:

- **Plaćanje pouzećem:**
 - Proizvod se šalje kupcu na odabranu adresu kupca. Pošiljka se šalje kurirskom službom DPD s otkupnom vrijednošću. Kupac plaća troškove narudžbe pri isporuci (vrijednost proizvoda, poštarina). Ukoliko kupac ne prihvati paket, sljedeći put ima mogućnost plaćanja samo po Ponudi.
- **Uplata na račun upravitelja stranice**
 - Plaćanje putem mrežnog naloga za plaćanje ili uplatnicom u banci ili pošti (prema ponudi / predračunu ili uplatnici). Kad primimo vašu uplatu, o tome ćemo vas obavijestiti ćemo putem e-pošte na vašu e-adresu "potvrda narudžbe". Radi brže pripreme vašeg paketa za dostavu, možete nas obavijestiti o uplati izvršenoj na našu e-mail adresu. Naručene proizvode isporučiti ćemo nakon uspješne uplate na bankovni račun. Ako u roku od 72 sata od izdavanja e-pošte „predračun“ ne primimo potvrdu o vašem plaćanju, vaša kupnja će biti STORNIRANA.

- **Po predračunu za tvrtke:**

Nakon što izvršite narudžbu, na e-mail adresu koju ste naveli tijekom registracije poslat ćemo vam predračun na kojem se nalaze svi podaci za izvršenje plaćanja. Nakon plaćanja pošaljite nam potvrdu plaćanja na našu e-mail adresu . To će omogućiti bržu obradu vaše narudžbe, jer ćemo vam naručene proizvode poslati prema plaćenom predračunu i o tome ćemo vas obavijestiti na vašu e-mail adresu. Svi predračuni su do izvršenja plaćanja isključivo informativne prirode.

IZDAVANJE RAČUNA

Pri dostavi naručenih proizvoda kupcu, dostavljamo i račun.

Cijene

Sve cijene u internet trgovini su izražene u kunama i uključuju PDV (porez na dodanu vrijednost). Za sve narudžbe vrijede trenutne cijene, a koje možemo promijeniti bez prethodne obavijesti. Sve cijene u internet trgovini su cijene proizvoda i ne uključuju troškove dostave .Sve cijene vrijede samo za elektroničko naručivanje proizvoda putem internet trgovine. Može se dogoditi da podaci o cijeni mogu biti netočni. U tom slučaju kupac će o tome biti pismeno ili usmeno obaviješten, te će mu biti ponuđena mogućnost odustajanja od ugovora.

Otpremanje proizvoda

Narudžbe zaprimljene od ponedjeljka do petka do 14 sati isporučuju se isti dan ili čim budu na zalihama, ukoliko je plaćanje pouzećem.

Ako je plaćanje na račun, isporuka se vrši nakon vidljive uplate.

Na e-mail adresu dobit ćete obavijest o poslanom paketu. Narudžbe zaprimljene u subotu, nedjelju ili dan blagdana ili praznika, otpremaju se prvog sljedećeg radnog dana.

Dostava

Ugovorni partner za isporuku pošiljaka je dostavna služba DPD. Službeni rok isporuke koji je obvezujući za dostavnu službu je 3 radna dana.

Cijena dostave je 30 kuna, na dan dostave DPD šalje sms i email sa okvirnim vremenom dostave.

U slučaju nedostupnosti, dostavna služba će ostavit poruku s uputama za naknadno preuzimanje ili preuzimanje u PAKET SHOP-u. Ukoliko paket ne primite u roku od nekoliko dana od otpreme, o tome odmah obavijestite ponuditelja. Trošak dostave bit će prikazan na kraju vaše narudžbe i biti će zabilježen na računu koji ćete dobiti zajedno s naručenim proizvodima.

Osobno preuzimanje proizvoda

Osobno preuzimanje proizvoda moguće je prema prethodnom dogovoru s našim prodajnim savjetnikom, u periodu od ponedjeljka do petka u redovnom radnom vremenu od 10-20 sati u Gundulićevoj 18, Zagreb . Termin možete dogovoriti slanjem e-pošte na adresu:

dia-zagreb@zg.t-com.hr

Prije preuzimanja, proizvode je potrebno platiti po predračunu ili na prodajnom mjestu u gotovini te kreditnim karticama.

Odbijanje narudžbe

Narudžbu, za koju se utvrdi da je se ne može izvršiti pod navedenim uvjetima i informacijama dostupnim internet trgovini, može se odbiti. Potrošač ne može zahtijevati ispunjenje takve narudžbe.

Odustajanje od kupnje i povrat proizvoda

U skladu s Zakonom o zaštiti potrošača, kupac može u roku od 14 dana od primitka robe pismeno obavijestiti ponuditelja o odustajanju od ugovora ili narudžbe, slanjem na e-mail adresu dia-zagreb@zg.t-com.hr , gdje ne treba navoditi razloga odustajanja od kupnje. Povrat primljene narudžbe

na našu adresu u roku za odustajanje (15 dana) smatra se obavijesti o odustajanju od ugovora / kupnje. Kupac mora vratiti robu tvrtki najkasnije 30 dana nakon obavijesti o odustajanju. Jedini trošak koji kupac snosi zbog odustajanja od kupoprodajnog ugovora je trošak vraćanja proizvoda davatelju. Ako je poštanski paket s kojim je kupac primio naručene proizvode fizički oštećen, ako mu nedostaje sadržaj ili pokazuje znakove otvaranja, kupac mora pokrenuti postupak žalbe kod dostavne službe. Opcija povrata ne vrijedi ako je kupac otvorio sigurnosni pečat. Kupljeni proizvodi moraju se dobavljaču vratiti neotvoreni, neiskorišteni, neoštećeni, u originalnom pakiranju i u nepromijenjenoj količini, osim ako roba nije uništena, oštećena, izgubljena ili je njihova količina smanjena bez krivnje kupca. Na povrat se mora priložiti kopija izvorne fakture. Nakon pisane obavijesti o odustajanju, kupac mora vratiti robu na adresu CANDLE LAND GUNDULICEVA 18, ZAGREB, mi ćemo iznos primljene uplate za vraćenu robu vratiti kupcu u roku od 3 dana nakon primitka vraćene robe. Povrat se vrši na bankovni račun kupca. Kada odustanete od narudžbe, poslat ćemo vam obrazac na vašu e-mail adresu, gdje ćete ispuniti podatke s transakcijskim računom za prijenos plaćanja. Svi upotrijebljeni promotivni kodovi i ostali popusti kupcu se ne vraćaju. Iskorišteni poklon bon Ponuditelj vraća u obliku kredita. Također, povrat kupoprodajne cijene ne uključuje iznos za pruženu uslugu dostave. Ako DIA ZAGREB d.o.o. opravdano sumnja da kupac namjerno kupuje, a zatim zahtijeva da se narudžba opozove s jedinom namjerom da ponuđača dovede u zabludu ili nanese štetu, kupac nema pravo na povrat uplaćenog iznosa. Ako nalog izvrši pravna ili fizička osoba koja obavlja dobitnu djelatnost, a plaćanje se izvrši prema predračunu, odredbe prethodnih stavaka ne primjenjuju se. U tim i sličnim slučajevima razmotrit ćemo svaki zahtjev za povrat robe pojedinačno, uzimajući u obzir sve razloge i okolnosti u najvećoj mogućoj mjeri.

Reklamacije

Kupac ima pravu da u skladu s Zakonom o zaštiti potrošača, pri mogućoj greški na proizvodu zahtijevati da Ponuditelj proizvod zamijeni s novim

neoštećenim proizvodom ili izvrši povrat uplaćenih sredstava ili ukloni grešku ili vrati razmjerni dio uplaćenih sredstava.

Ukoliko je došlo do oštećenja proizvoda pri dostavi, reklamacija se mora poslati pismenim putem ISTI DAN kad je paket zaprimljen te priložiti fotografiju oštećenog / razbijenog proizvoda u protivnom DPD nam ne priznaje reklamaciju za dostavu te mi nismo u mogućnosti prihvatiti istu.

Proizvodi, koji su označeni s »Nije na zalihi«

Ponuda proizvoda u internet trgovini se radi prirode posla putem internete često i brzo mijenja i ažurira. Ukoliko proizvoda kojeg ste namjeravali kupiti trenutno nema na zalihi ispričavamo se radi neugodnosti koje bi vam takva situacija mogla prouzročiti.

Kuponi s popustom

Kao način posebne promocije korisnici mogu kupiti određene proizvode uz pomoć posebnih kupona i promotivnih kodova. Kuponi i šifre donose razne pogodnosti, od popusta do poklona i vremenski su ograničeni. Moraju se iskoristiti u određenom roku, jer u protivnom nisu važeći. Kodovi i pravila uporabe bit će jasno definirani. Unos koda omogućen je za svaki proizvod u zadnjim koraku internetske narudžbe – Košarica. Promotivni kodovi se ne zbrajaju. Posjetitelj ili kupac može koristiti samo jedan promotivni kod po jednoj kupnji.

Upozorenje pri upotrebi mirisa

Uređaji i aromatične esencije nisu medicinski pripravak ili lijek. Svi proizvodi namijenjeni su propisanoj upotrebi i nisu primjerni za konzumaciju ili direktno nanošenje na kožu. Ukoliko esencije dođu u doticaj s očima, oči odmah obilno isperite s vodom, te u primjeru gutanja i drugih poteškoća, potražite liječničku pomoć.

Komunikacija s korisnicima

Komunikacija s korisnicima internet trgovine shop.lumal.hr odvija se preko internet stranice, elektronske pošte i preko društvenih mreža tvrtke Lumal d.o.o.. Sve obavijesti u elektronskom obliku biti će jasne i nedvosmislene, s jasno naznačenim pošiljateljem te mogućnošću odjave s liste primatelja novosti.

Zaštita osobnih podataka

Većinu stranica u našoj internet trgovini možete posjetiti, bez potrebe za otkrivanjem vaših osobnih podataka, poput imena, adrese i adrese e-pošte. Ponuditelj se obvezuje trajno zaštititi sve osobne podatke korisnika. Za kupnju u našoj internet trgovini, potrebni su nam vaši osobni podaci. Ponuditelj će osobne podatke koristiti isključivo u svrhu ispunjavanja narudžbe (slanje informativnog materijala, ponuda, računa) i druge potrebne komunikacije. Svi osobni podaci korisnika internet trgovine povjerljivi su i ni u kojem slučaju neće biti otkriveni ili otkriveni neovlaštenim osobama ili trećim osobama, osim u svrhu potvrđivanja valjanosti plaćanja platnom karticom, isporuke proizvoda, marketinga i promocije. Ponuditelj poduzima sve potrebne mjere zaštite povjerljivosti osobnih podataka. Korisnik je odgovoran i za zaštitu osobnih podataka na način koji osigurava sigurnost svog korisničkog imena i lozinke te odgovarajući softver i antivirusnu zaštitu svog računala

Prigovori i sporovi

Ponuditelj se pridržava važećih propisa u području zaštite potrošača. Ponuditelj se trudi ispuniti svoju obvezu uspostavljanja učinkovitog sustava za rješavanje pritužbi i odrediti osobu s kojom se, u slučaju problema, kupac može obratiti telefonom ili e-mailom. Prigovor se podnosi putem e-adrese dia-zagreb@zg.t-com.hr Postupak rješavanja prigovora je povjerljiv. Ponuditelj će u roku od pet radnih dana potvrditi da je primio prigovor i obavijestiti korisnika (kupca) koliko dugo će ga procesuirati i obavještavati će ga o napretku postupka. Ponuditelj je svjestan da je

suštinsko obilježje potrošačkog spora, barem što se tiče sudske nagodbe, njegov nesrazmjer između ekonomske vrijednosti zahtjeva i troškova nastalih u rješavanju samog spora. Ponuditelj će se potruditi da sve sporove riješi mirno. Ako to nije moguće, za rješavanje sporova nadležan je sud Republike Hrvatske. Komentare i pritužbe prima pravna služba i rješava ih pravna služba. Korisnicima je dostupno nekoliko kontakata: pismeno na adresu tvrtke, e-mail .Odredbe Zakona o obveznim odnosima, Zakona o elektroničkoj trgovini, Zakona o zaštiti osobnih podataka i Zakona o zaštiti potrošača primjenjuju se na odgovarajući način na sve odnose i na prava i obveze koje nisu regulirane ovim Općim uvjetima.