

Opći uvjeti poslovanja kupovine proizvoda na daljinu

Opći uvjeti poslovanja kupovine proizvoda na daljinu - Namještaj Mima d.o.o.

Ovim općim uvjetima i pravilima poslovanja definira se postupak naručivanja, plaćanja, isporuke te načina reklamacija proizvoda koje možete kupiti u web shopu trgovačkog društva Namještaja Mima d.o.o.

1. Osnovni podaci o prodavatelju
2. Potrošač/ Kupac
3. Proizvodi
4. Slike i opisi
5. Servis i jamstvo
6. Plaćanje
7. Ugovor
8. Naručivanje
9. Dostava
10. Ostali uvjeti dostave
11. GDPR- Zaštita osobnih podataka
12. Pravila o korištenju kolačića (Cookies)
13. Odgovornost za materijalne nedostatke
14. Prigovor, reklamacija i povrat robe
15. Pravo na jednostrani raskid ugovora
16. Trajanje ugovora
17. Rješavanje sporova

1. OSNOVNI PODACI O PRODAVATELJU

Naziv: Namještaj Mima d.o.o.

Sjedište: Valica 3, 52100 Pula

Upisano kod Trgovačkog suda u Rijeci pod MBS 040003729

Poslovni račun (IBAN) HR4324020061100518380 kod Erste & Steiermärkische Bank dd.

IBAN za WEB transakcije: HR8324020061500079187 kod Erste & Steiermärkische Bank d.d.

OIB: 24769473247

MBS: 03797945

Vlasnici: Marina Marjanović, Milenko Marjanović

Osoba ovlaštena za zastupanje: Marina Marjanović, Broj telefona: +385 52 385 700

Adresa elektroničke pošte: web.shop@namjestaj-mima.hr

Broj telefona web shopa: 052 385 707

Adresa za dostavu pošte: Namještaj Mima d.o.o., Web Shop, Valica 3, 52100 Pula

2. POTROŠAČ/KUPAC

Kupac je svaka pravna osoba ili fizička, punoljetna i poslovno sposobna osoba koja prihvaća uvjete poslovanja Namještaj Mima d.o.o., a što se potvrđuje narudžbom artikala. Prihvaćanje općih uvjeta poslovanja kupac potvrđuje prilikom narudžbe za kupnju proizvoda putem web shopa www.namjestaj-mima.hr

Putem web shopa www.namjestaj-mima.hr kupcu je omogućena kupnja dijela asortimana proizvoda koji se nalaze na stranicama trgovca.

Potrošač, u svojstvu kupca, sklapa ugovor o kupoprodaji s trgovačkim društvom Namještaj Mima d.o.o., Valica 3, 52100 Pula (dalje u tekstu: Namještaj Mima u svojstvu prodavatelja)

Korisnik je osoba koja koristi web stranicu www.namjestaj-mima.hr, isto kao i svaki kupac i posjetitelj web stranice www.namjestaj-mima.hr

Pravne osobe kao kupci podliježu primjeni Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini te se na njih ne primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača. Ovi opći uvjeti poslovanja kupovine robe na daljinu primjenjuju se na pravne osobe u odnosu na obilježja proizvoda, način sklapanja ugovora, cijene proizvoda, načine plaćanja, načine otpreme i isporuke proizvoda, troškova dostave i opće informacije.

Za potrebe sklapanja ugovora kupac može obaviti registraciju čime će unijeti svoje osnovne podatke potrebne za uredno izvršenje sklopljenog ugovora.

3. PROIZVODI

Proizvodi koje se nude u web shopu Namještaja Mima moraju pored sebe imati oznaku košarice kao znak da je moguća web kupovina. Namještaj Mima određene proizvode neće nuditi putem Internet trgovine zbog posebnih karakteristika određene robe (npr. velika vjerojatnost od loma). Takve proizvode kupci mogu platiti putem online trgovine te izabrati preuzimanje u poslovnici (opcija: Click & Collect).

Cijene izražene na web shopu Namještaja Mima su s PDV-om. Cijena artikala na web shopu Namještaja Mima izražna je u euru (€) i hrvatskim kunama(HRK), dok je valuta plaćanja euro (€).

Na prikazane cijene nije uključena cijena dostave već se ona izražava posebno, nakon završetka procesa ubacivanja artikala u košaricu. Cijena dostave ovisi o ukupnoj težini (kg) narudžbe.

Cijene, akcije, pogodnosti i popusti kao i uvjeti plaćanja vrijede samo u trenutku izvršenja narudžbe/plaćanja te se mogu promijeniti bez prethodne najave.

Zadržavamo pravo nenamjerne pogreške u cijeni. Ukoliko zbog greške ili previda cijena iskazana na web stranici nije ispravna, Namještaj Mima zadržava pravo na izmjenu. U tom slučaju Namještaj Mima zadržava pravo da Kupca informira o promjeni ili ispravnosti cijena te Kupcu potvrdi ili otkaže svoju narudžbu. Ukoliko traženi proizvod nije dobavljen Namještaj Mima će u najkraćem roku obavijestiti Kupca o točnom roku isporuke ili će Kupcu biti vraćn uplaćeni iznos.

4. SLIKE I OPISI

Slike i opisi pojedinih proizvoda su dobiveni od proizvođača/dobavljača ili su preuzeti sa web stranica dobavljača te ne moraju nužno biti identični. Zadržavamo pravo nenamjerne pogreške u opisu i slikama proizvoda. Namještaj Mima nastoji ažurno i točno navesti sve karakteristike svakog proizvoda.

5. SERVIS I JAMSTVO

Prodavatelj jamči da će proizvod, ako se koristi pravilno i u skladu s uputama, u jamstvenom roku pravilno funkcionirati. Prodavatelj se obvezuje da će na zahtjev kupca (podnesen u jamstvenom roku o vlastitom trošku) otkloniti u svojim (ili ugovornim servisnim prostorijama) sve kvarove i tehničke nedostatke proizvoda nastale pri normalnoj uporabi, u vremenu na koje se odnosi jamstvo. Svaki proizvod posjeduje svoj jamstveni list kao i upute za montažu, koje se nalaze unutar pakiranja proizvoda; u slučaju da se jamstveni list prilikom manipulacije ili upotrebe proizvoda zagubi iste Kupac može zatražiti putem elektroničke pošte pozivajući se na web narudžbu tj. broj ugovora.

Prodavatelj za većinu proizvoda daje garanciju od 24 mjeseci, osim ako nije drugačije označeno na ugovoru ili jamstvu proizvoda.

GARANCIJA NA KUHINJE IZ VLASTITE PROIZVODNJE (ažurirana verzija od 01.02.2020.)

OPĆE POSTAVKE

1. Garancija se odnosi na upotrebu u kućanstvu.
2. Vrijedi samo uz profesionalnu montažu kuhinje postavljenu od ovlaštenih montera.
3. Garancija vrijedi 10 godina od dana kupovine kuhinje.
4. Ova garancija pokriva nedostatke materijala i izrade u proizvodnji.
5. Potreban je račun ili dokaz o kupovini da bi se garancija priznala.
6. Dugogodišnja garancija se ne priznaje na kuhinje iz rasprodaje (kao npr. iz izloga, iz salona, i sl.)- za ovu vrstu garancije obratiti se našem prodavaču.
7. Jamstvo od 10 godina vrijedi na sljedeće modele iz vlastite proizvodnje: AMELIE, CARISMA, ESPIRIT, EVOLUTION, GLOSS i PURITY

10-godišnja garancija pokriva sve sljedeće dijelove MIMA KUHINJA IZ VLASTITE PROIZVODNJE:

- korpus
- fronte
- šarke
- ladice
- pokrivne i radne ploče
- ukrasne letve
- okove
- plinski podizači(plinski podizači su pokriveni 5-godišnjim jamstvom)

PROIZVODI KOJI NISU POKRIVENI OVOM GARANCIJOM za kuhinje iz vlastite proizvodnje:

- Za kuhinju iz vlastite proizvodnje DESIRE vrijedi 3 godine garancije (vrijedi za korpus, fronte, šarke, ladice, pokrivne i radne ploče, ukrasne letve, okove, a ostali dijelovi pokriveni su općim garancijskim uvjetima).
- Ovom garancijom nisu pokrivena ručke, kvake, izvlačne metalne košare.

Ova garancija ne pokriva normalno habanje, rezove i ogrebotine koje dolaze od normalnog korištenja. Ne pokriva namjerna oštećenja ili nenamjensko korištenje proizvoda koja nisu uobicajena kao što su npr. udarci, prekomjerno mocenje, pretjerano direktno izlaganje suncu, i sl. Ne pokriva oštećenja nastala od nepravilnog čišćenja elemenata

ili neodržavanja (držati se uputa za čišćenje i ne koristiti agresivna abrazivna sredstva, ne ostavljati zadržavanje vode na elementima i sl). Ne pokriva oštećenja proizvoda nastala modifikacijom od strane kupca.

Jamstvo počinje teći danom kupovine.

Jamstvo imaju svi električni uređaji, a koje trgovac prenosi od svojih dobavljača iz RH ovlašteni za prvo stavljanje na tržišta Republike Hrvatske; jamstvo vrijedi ako se električni uređaji koriste pravilno i u skladu s uputama, kao i električni rezervni dijelovi ako su ugrađeni u ovlaštenom servisu. Jamstveni list i popis ovlaštenih serviseri se isporučuju uz proizvod. Kupac je dužan čuvati jamstveni list i račun dok god traje jamstveno razdoblje.

Račun i jamstveni list su jedini dokumenti s kojima kupac može ostvariti svoja prava. Za namještaj račun je dokument s kojim kupac ostvaruje svoja prava.

Namještaj Mima odgovorna je za materijalne nedostatke proizvoda u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.

6. PLAĆANJE

Cijene izražene na web shopu Namještaja Mima su s PDV-om. Cijena artikala na web shopu Namještaja Mima izražna je u euru (€) i hrvatskim kunama (HRK), dok je valuta plaćanja euro (€). Uz to prema *Zakonu o uvođenju eura* prikazan je i iznos u valuti euro (EUR) prema fiksnom tečaju konverzije 7,53450 kuna za 1 euro.

Trgovac se obavezuje održavati web sjedište u skladu s dobrom ekonomskom praksom i u maniri dobrog gospodarstvenika, te nije odgovoran za kvalitetu internetske veze kojom kupac pristupa web sjedištu trgovca.

Istaknute redovne i akcijske cijene vrijede kako za kupnju putem interneta, tako i za kupnju u trgovini, osim ako nije drugačije određeno od trgovca.

Naručene proizvode i usluge kupac može platiti na jedan od sljedećih načina:

- pouzećem
- uplatom u pošti, banci, FINI ili internet bankarstvom
- virmanom
- kreditnim i/ili debitnim karticama: Maestro, MasterCard, Diners, Diners, Discover, DinaCard, Visa
- mogućnost obročnog plaćanja: 2-12 rata Maestro, Visa Inspire karticama, a 2-12 rata Visa Premium karticama PBZ banke
- mogućnost obročnog plaćanja na 2-24 rate putem Mastercard standard, Mastercard gold, Mastercard go!, Mastercard platinum, Visa Business i Visa Avenue Mall karticama od Zagrebačke banke. Minimalni iznos kupovine za obročno plaćanje putem kartica Zagrebačke banke je 13,27 | 100,00 kn.
- mogućnost obročnog plaćanja na 12 rata Maestro i Visa (MB+) karticama Erste banke, te do 36 rata putem Diners kartica Erste banke. Minimalni iznos kupovine za obročno plaćanje putem kartica Erste banke je 26,54 | 200,00 kn.

Podaci za plaćanje nalogom (virman, uplate) :

Namještaj Mima d.o.o., Valica 3, 52100 Pula

Svrha: plaćanje po predračunu

IBAN: HR8324020061500079187 kod Erste & Steiermärkische Bank dd.

Poziv na broj: 00-broj narudžbe

Iznos: "iznos predračuna (ukupan iznos)"

Namještaj Mima Web shop koristi WSPay za online plaćanja.

WSPay - Web studio d.o.o. putem Erste & Steiermärkische Bank dd.

Podaci o partneru: WSPay – Web studio d.o.o., sigurni sustav za online autorizaciju kreditnih kartica u realnom vremenu; adresa: Čićarijska 10, 51000 Rijeka, OIB: 17859403608.

Sigurnost plaćanja

WSPay je siguran sustav za online plaćanje, plaćanje u realnom vremenu, kreditnim i debitnim karticama te drugim načinima plaćanja. WSPay kupcu i trgovcu osiguravaju siguran upis i prijenos upisanih podataka o karticama što potvrđuje i PCI DSS certifikat koji WSPay ima. WSPay koristi SSL certifikat 256 bitne enkripcije te TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše stupnjeve zaštite kod upisa i prijenosa podataka. Sam sustav je usklađen sa GDPR obavezama.

SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa prilikom njihovog prijenosa. Time je omogućen siguran prijenos informacija te onemogućen nedozvoljen pristup podacima prilikom komunikacije između korisnikovog računala i WSPaya, te obratno.

Za izvršenje Ugovora (autorizacije i naplate) potrebni su sljedeći osobni podaci kupca:

- Ime i prezime
- E-mail
- Telefon
- Adresa
- Mjesto
- Poštanski broj
- Država
- Vrsta kartice
- Broj kartice
- Vrijeme trajanja kartice
- CVV kod kartice

WSPay ove osobne podatke ne obrađuje niti koristi osim u svrhe izvršenja ugovora autorizacije i naplate.

Koraci plaćanja:

1. Prije nego što kupac izvrši uplatu bilo kojim načinom plaćanja, mora se registrirati i popuniti online formular za narudžbu.
2. Nakon ispravno popunjene narudžbe trgovac kupcu dostavlja potvrdu narudžbe na e-mail adresu koju je kupac definirao prilikom registracije.
3. U slučaju preuzimanja robe na prodajnom mjestu ([Click & Collect](#)) naručene proizvode nije moguće podići

odmah po uplati, već nakon primitka potvrde da je kupčeva roba spremna za isporuku (to je uglavnom nakon što trgovac primi uplatu i pripremi robu)

4. Kupci koju traže dostavu na kućnu adresu, osim cijene proizvoda plaćaju i adresu prema važećem cjeniku na dan isporuke. Cjenik vidi [OVDJE](#).
5. Ostali kupci s dostavom, primaju obavijest e-mailom da je njihova roba spremna za preuzimanje te kasnije da je predana Prijevozniku na dostavu

U slučaju da kupac robu namjerava platiti e-bankingom/virmanom, rok za uplatu je 2 sata. Nakon tog roka trgovac ne može garantirati stanje skladišta i dobavljalivost naručenih artikala. Obrada narudžbe počinje teći od trenutka vidljivosti uplate na našem računu. Ako je uplata uslijedila nakon roka, a roba je raspoloživa, pokreće se postupak dostave. Ako roba nije raspoloživa, pristupa se povratu preplaćenih sredstava (uvećanih za zakonske kamate po kamatnoj stopi poslovne banke kod koje vodi transakcijski račun) u roku od najviše 30 dana od dana uplate.

7. UGOVOR

Sklapanje ugovora putem online kupovine sa www.namjestaj-mima.hr stranicom u skladu je sa svim zakonima te uredbama Europske unije. Sklapanje ugovora za kupca je u skladu sa sigurnom i zaštićenim načinom plaćanja putem provjerenog partnera za kartično poslovanje.

Ugovor je sklopljen kada prodavatelj primi elektroničku poruku koja sadržava privolu kupca da prihvaća ponudu tj. narudžbu. Sukladno čl. 63 Zakon o Zaštiti potrošača Prodavatelj će dostaviti primjerak ugovora na papiru najkasnije u trenutku isporuku robe (čl.69 ZZP)

Namještaj Mima d.o.o. može raskinuti ugovor o kupoprodaji, ako kupac ne uplati kupoprodajnu cijenu, te neće pokrenuti isporuku proizvoda do trenutka primitka kupoprodajne cijene eventualno uvećane za troškove dostave.

Ukoliko kupac iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati prodavatelju, prodavatelj neće ponoviti druge dostave.

Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik.

8. NARUČIVANJE

Proizvodi se naručuju putem košarice i neopozivi su. U slučaju da trgovac nije u mogućnosti isporučiti proizvod zato što naručenog proizvoda nema na zalih ili ga nije više moguće naručiti od dobavljača, trgovac će pismeno obavijestiti kupca koji može otkazati narudžbu ili eventualno prihvatiti novi rok isporuke. Kod situacija gdje kupac naruči više proizvoda, a samo nekih proizvoda nema na zalihama, kupac će biti obaviješten te može odlučiti da li želi čekati dulji rok da mu ukupna narudžba bude kompletirana ili može prihvatiti samo dio narudžbe.

Odluči li se kupac otkazati narudžbu, trgovac će kupcu vratiti uplaćen novac što je prije moguće, a najkasnije u roku od 30 dana od kada je nastupilo zakašnjenje. Ako kupac odbije primiti ispravnu i neoštećenu robu koju je naručio, trgovac ima pravo tražiti od kupca nadoknadu svih manipulativnih troškova vezanih uz isporuku.

9. DOSTAVA

Opći uvjeti dostave

Dostavu kupac može preuzeti u potpunosti besplatno u jednom od naših skladišta (izabire [Click & Collect](#) opciju).

Lokacije: Pula, Poreč, Umag, Rijeka (preuzimanje na skladištu Kastav), Kukuljanovo (preuzimanje na skladištu Kastav), Zadar, Šibenik, Kaštel Štafilić, Karlovac, Koprivnica.

Dostava na vrata kupca se vrši preko pouzdanih partnera Namještaja Mima d.o.o.

Cjenik i uvjeti dostave

Naručeni proizvodi dostavljaju se do dostupnog kolnog prilaza najbližeg stambenom objektu (izuzev nekih otoka gdje dostavljamo u trajektnu luku). Ako se radi o stambenoj zgradi, dostavljač nije obvezan nositi proizvode do kata na kojem se nalazi kupac, nego do kolnog prilaza najbližeg ulazu u zgradu. Prilaz ulazu dostavnim vozilom mora biti slobodan, u suprotnom dostava se vrši do najbliže točke na kojoj je istovar moguć. Dostava se obavlja isključivo na području cijele Hrvatske. Proizvodi se šalju putem prijevoznicke tvrtke, partnera Namještaja Mima d.o.o..

Okvirni je rok isporuke je od 3 do 12 radnih dana, osim proizvoda za koje je kupac posebno obaviješten o roku isporuke (kupovina po mjeri i kupovina po narudžbi u pravilu imaju dulji rok isporuke zbog specifičnosti izrade te može iznositi i do 120 radnih dana).

Dostava na kopnu je od 3 do 12 radnih dana, dostava na otoke do 12 radnih dana, a 14 dana za Mljet, Šoltu, Vis i Dugi Otok, ovisno o rasporedu vožnje trajekata. Rok počinje od trenutka kad Namještaj Mima zaprimi uplatu na žiro računu ili bude odobrena autorizacija kreditnih kartica. Subote, nedjelje i blagdani ne računaju se u rok dostave.

Dostava naručene robe naplaćuje se u skladu s težinom paketa, te uz dodatak od 45% za otoke na standardnu cijenu dostave. Cijena dostave dostupna je svim korisnicima, te je vidljiva u košarici ovisno o težini proizvoda, kao i u cjeniku koji možete preuzeti [OVDJE](#).

Dostava se obavlja od 8 do 16h radnim danom.

Trenutačni status vaše narudžbe (zaprimljena narudžba, završeno pakiranje, predano na dostavu) možete pratiti kroz e-maileve koje šalju djelatnici web shopa Namještaj Mima.

S obzirom na to da Namještaj Mima najavljuje isporuke više puta, kao i naši logistički partneri, po zakonu mi nismo dužni isporučivati robu više puta po jednoj naplaćenju dostavi ukoliko se stranka ne očituje na SMS poruke i najave. Drugu dostavu imamo pravo ponovno naplatiti, ako kupac istu zahtijeva.

Kako bi osigurali kvalitetniju komunikaciju između kupca i dostavljača, djelatnici web shopa dostavnim službama daju i telefonski broj koji je kupac naveo prilikom registracije.

10. OSTALI UVJETI DOSTAVE

Proizvodi će biti zapakirani tako da se u transportu ne mogu oštetiti. Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna vanjska oštećenja i odmah ih reklamirati pismenim putem upisom oštećenja na dokument dostavnicu dostavnom radniku koji je robu isporučio, odnosno, ili odbiti preuzeti pošiljku. Roba je osigurana od gubitka i oštećenja u dostavi. Kupac je obvezan prilikom preuzimanja robe potpisati otpremnicu te je dostavljač uzima kao potvrdu o preuzimanju.

Ako kupac, nakon što je roba poslana, u očekivanom vremenu ne primi robu ili obavijest o isporuci, ima pravo o tome obavijestiti trgovca kako bi se poduzelo traženje pošiljke ili kako bi se poslala zamjenska pošiljka.

U slučaju kašnjenja zbog više sile (izgubljeni proizvodi, oštećeni proizvodi u dostavi u distribucijskom centru

partnera, koje je isti vratio u Namještaj Mima bez isporuke kupcu i sl.) Namještaj Mima ne preuzima odgovornost za kašnjenja ili gubitke, ali obavezuje se poslati zamjenski proizvod u najkraćem roku.

11. GDPR- ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

U poduzeću Namještaj Mima d.o.o. svjesni smo važnosti privatnosti. Stoga s podacima pojedinaca postupamo s pažnjom i odgovornošću, a prilikom obrade poštujemo odredbe Europske uredbe u području zaštite osobnih podataka (GDPR) Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i ostale propise o zaštiti osobnih podataka.

IZJAVA O PRIVATNOSTI

Namještaj Mima d.o.o. se obavezuje pružati zaštitu osobnih podataka kupaca na način da prikuplja samo osnovne podatke o kupcima/korisnicima, nužne za ispunjenje naših obveza. Također, Namještaj Mima 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 Namještaj Mima d.o.o. i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

OBAVIJEST O OBRADI PODATAKA

Ovom Obavijesti želimo Vam pružiti detaljnije informacije o obradi osobnih podataka koje prikupljamo o Vama ako ste kandidat za zapošljavanje, vanjski suradnik, naš partner, korisnik naših usluga ili ste se samo prijavili na naš newsletter.

Ovom Obavijesti želimo Vam pružiti i informacije o pravima koja možete ostvariti u vezi s obradom tih podataka. Ova Obavijest o obradi podataka primjenjuje se samo na fizičke osobe.

Zaštita Vaše privatnosti nam je izuzetno važna pa Vas molimo da ovu Obavijest pažljivo pročitate.

11.1. Tko je odgovoran za obradu Vaših podataka?

Budući da određujemo svrhu i sredstva obrade Vaših osobnih podataka mi smo, sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679), voditelji obrade tj. odgovorni smo za obradu Vaših osobnih podataka.

Informacije o voditelju obrade osobnih podataka:

Tvrtka: Namještaj Mima d.o.o.

Sjedište: Valica 3, 52100 Pula, Hrvatska

OIB: 24769473247

broj telefona: +385 52 385 717

broj telefaksa: +385 52 385 720

Za pitanja o obradi Vaših osobnih podataka ili u vezi ostvarenja svojih prava na zaštitu podataka molimo Vas da se obratite našem službeniku za zaštitu podataka: IEPRI j.d.o.o. za usluge, zastupa direktor Boštjan Berčić, s naznakom „za Službenika za zaštitu podataka“

e-mail: bostjan.bercic@iepri.com.hr

11.2. U koje svrhe i na temelju kojih pravnih osnova obrađujemo Vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke obrađujemo u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679), Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i ostalim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Vaše osobne podatke obrađujemo u svrhe koje su navedene u ovoj Obavijesti (ili u svrhe koje su u skladu s tim svrhama) i to isključivo u skladu sa sljedećim pravnim osnovama:

11.2.1. Poduzimanje predugovornih radnji, sklapanje i izvršavanje ugovora

Osobne podatke koje nam pružite putem ponude za sklapanje ugovora, samog ugovora i druge dokumentacije obrađujemo u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora u kojem ste stranka, zastupnik stranke ili kontakt osoba. Nadalje, osobne podatke obrađujemo u svrhu provođenja procesa sprečavanja potencijalnih negativnih iznenađenja nakon sklapanja / suradnje s Vama.

Ako ste kandidat za zapošljavanje Vaše osobne podatke obrađujemo za potrebe odvijanja natječajnog postupka. Tijekom natječajnog postupka Vaše osobne podatke obrađujemo u svrhe procjena molbi za posao i zapošljavanja na otvorenim pozicijama.

U slučaju da sudjelujete u nagradnoj igri Vaše osobne podatke obrađujemo za potrebe provedbe nagradne igre i komuniciranja sa sudionicima u vezi s provedbom nagradne igre.

11.2.2. Ispunjavanje zakonskih obveza

Vaše osobne podatke obrađujemo i radi ispunjavanja naših zakonskih obveza kao npr. obveze informiranja sudionika u nagradnoj igri, razreza poreza na dohodak i dr.

Osobne podatke koje nam pružite u svrhu primanja nagrade (npr. ime, prezime, adresa, porezni broj) obrađujemo i posređujemo nadzornom poreznom tijelu za svrhu razreza poreza na dohodak.

11.2.3. Legitimni interesi

Vaše osobne podatke imamo pravo obrađivati u svrhe naših legitimnih interesa osim u slučajevima kada su od tih interesa jači Vaši interesi ili Vaša temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Pri tome ćemo uzimati u obzir Vaša razumna očekivanja o obradi osobnih podataka.

Naš legitiman interes je obrada osobnih podataka u svrhe rješavanja sporova ili pritužbi, regulatorne istrage i postupanja po zahtjevima nadležnih tijela, ostvarivanja pravnih zahtjeva ili obrane od tuđih zahtjeva (npr. iznos neplaćenog blaga iz trgovine ili drugog objekta) i pružanje informacija pojedincima koji posjete našu web stranicu i obrate nam se putem online kontakt obrazaca.

Također je u našem legitimnom interesu obrađivati vaše osobne podatke u svrhu provjere zadovoljstva našim uslugama nakon sklapanja ugovorne obveze. Na taj način nastojimo poboljšati korisničko iskustvo ili riješiti sve neugodnosti.

Nadalje, naš legitiman interes je obrada Vaših osobnih podataka u svrhu sprječavanja prijevара i kaznenih djela te zaštite sigurnosti našeg informacijskog sustava, povjerljivih informacija, sigurnosti zaposlenika i imovine (npr. obrada podataka putem videonadzora koja se provodi za svrhu koja je nužna i opravdana za zaštitu naših osoba i imovine).

11.2.4. Privola

Vaše osobne podatke obrađujemo i u svrhu slanja e-mail obavijesti (za slanje informativnih i promotivnih sadržaja putem newslettera). Za ispunjavanje svrhe slanja e-mail obavijesti potrebna nam je Vaša cijenjena privola za obradu osobnih podataka.

Ako Vaše osobne podatke obrađujemo na temelju dane privole obavještavamo Vas da imate pravo u svakom trenutku povući privolu, na način opisan u točki 11.7. „Koja su Vaša prava u vezi s obradom Vaših osobnih podataka?“.

Ako ćemo Vaše osobne podatke namjeravati dodatno obrađivati u svrhu koja je različita od one za koju smo ih prikupili, prije te dodatne obrade pružiti ćemo Vam sve propisane informacije o toj drugoj svrsi.

Osobni podaci koje Namještaj Mima prikuplja za web shop su podaci koji su nam nužni da bismo kupcu prodali i dostavili proizvod. Podaci koji služe za normalno funkcioniranje web stranice i za izvršenje narudžbe. U prvom redu radi se o podacima bez kojih ne možemo izvršiti uslugu, a uključuju najmanje:

11.3. Koje kategorije osobnih podataka obrađujemo?

Budući da prikupljamo samo one podatke koji su nam neophodni za postizanje određene svrhe, u pojedinim slučajevima je moguće ostvariti svrhu obrade i korištenjem manjeg opsega podataka nego što je opisano. Obradujemo sljedeće kategorije osobnih podataka:

Kandidati za zapošljavanje: Podaci iz natječajne dokumentacije ako ih je kandidat naveo: ime, spol, adresa i broj telefona, datum rođenja, fotografija portreta, profesionalna karijera, stručna znanja, podaci o obrazovanju, stručna kvalifikacija i dozvole za obavljanje profesije, poznavanje stranih jezika, pohađani tečajevi za osposobljavanje, status dozvole boravka i radne dozvole, državljanstvo i identifikacijski podaci. U kasnijoj fazi natječajnog postupka (prilikom sastavljanja ugovora): OIB, podaci o banci i računu.

Vanjski suradnici, koji obavljaju poslove za voditelja obrade: ime, prezime, adresa, OIB, mirovinski stup, razdoblje sklapanja ugovora, žiro računa, IBAN, potpis.

Kontakti i zaposlenici kod (potencijalnih) poslovnih partnera: ime, prezime, naziv pravne osobe, radno mjesto, adresa, telefon, e-mail.

Osobe koje su obuhvaćene video nadzorom: broj kamere, pozicija, vrijeme, snimka, datum.

Kupci: šifra kupca, ime, prezime, adresa, poštanski broj, grad, telefonski broj, podaci iz računa, podaci o uplati; Ako podnesu prigovor: ime, prezime, adresa, mail, opis prigovora, naziv poslovnice; Ako podnesu reklamaciju: ime, prezime, broj reklamacije, datum reklamacije, broj fakture, telefon, naziv robe.

Korisnici web stranice: Podaci iz obrasca na webu: ime, prezime, tvrtka/medij, e-mail, razlog kontakta, sadržaj poruke.

Kupci putem web trgovine: ime i prezime, adresa, poštanski broj, grad, broj telefona, e-mail adresa

Kupci kojima je potrebna usluga dostave ili povrata robe putem web shopa: ime i prezime, adresa isporuke ili preuzimanja robe, broj telefona, informacije o adresi za isporuku ili preuzimanje

Primatelji newslettera, prospekta i obrasca: E-mail. Ukoliko korisnik želi primati obavijesti o našoj ponudi putem elektroničke pošte potrebno je napraviti prijavu na Newsletter koji se nalazi na našoj početnoj stranici. Pri ispunjavanju obrasca za prijavu potrebno je popuniti unijeti samo adresu elektroničke pošte na koju želi primati Newsletter. U svakom trenutku korisnik može izvršiti odjavu sa Newslettera. Za slanje newslettera koristimo Mailchimp servis koji je u skladu sa europskim GDPR odredbama.

Osobe koje pruže svoje mišljenje o uslugama: ime, prezime, e-mail, sadržaj poruke.

Sudionici i pobjednici nagradne igre: ime, prezime, adresa, poštanski broj, mjesto, e-mail, porezni broj, naziv nagradne igre, vrsta nagrade, broj telefona, broj računa kupnje.

U svrhu dostave robe prilikom kupnje u salonu: Ime, prezime, adresa, grad, poštanski broj, država, broj telefona, e-mail

U svrhu vođenja evidencije prihvaćene narudžbe: Ime, prezime, potvrda narudžbe, broj narudžbenice, vrijeme narudžbe, adresa, grad, poštanski broj, država, broj telefona, e-mail, način dostave, naručeni artikli, broj naručenih artikla, način plaćanja, vrijednost narudžbe, usluga dostave, AuthCode, ukupan iznos.

U svrhu odgovora na narudžbu: Ime, prezime, zaprimljenost narudžbe, broj narudžbe, datum narudžbe, način plaćanja, adresa dostave (ime, prezime, adresa, država), adresa računa (ime, prezime, adresa, država, e-mail), rok dostave, vrijednost naručene robe, popust, troškovi dostave, ukupni iznos,

U svrhu obavijesti o slanju pošiljke: Ime, prezime, stanje pošiljanja narudžbe, rok dostave, broj narudžbe, način plaćanja, adresa dostave (ime, prezime, adresa, država), adresa računa (ime, prezime, adresa država, e-mail), broj proizvoda, ime naručenog proizvoda, cijena, količina, ukupni iznos, pružatelj dostave.

U svrhu registracije korisnika: e-mail, ime, prezime, adresa, grad, poštanski broj

U svrhu korištenja web stranice www.namjestaj-mima.hr te web shopa Namještaj Mima: kolačići

11.4. Kome će Vaši osobni podaci biti otkriveni?

Ako je nužno radi postizanja prethodno navedenih svrha obrade, odnosno ako utvrđeno propisima, Vaše osobne podatke možemo otkriti fizičkim i pravnim osobama, tijelima javne vlasti ili drugim tijelima (primateljima).

Otkrivaju se samo osobni podaci koji su primjerni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhu u koju se otkrivaju.

Bez obzira kojim primateljima dostavljamo Vaše osobne podatke, mi ćemo dostaviti samo one podatke koji su neophodni za postizanje konkretne svrhe obrade.

Vaše osobne podatke možemo, u skladu s posebnim propisima, dostaviti tijelima javne vlasti u svrhu izvršavanja njihovih službenih zadaća kao npr. ministarstvu nadležnom za unutarnje poslove, policiji, sudu, poreznom tijelu i drugima.

Vaše osobne podatke možemo dostaviti i ostalim primateljima, tj. fizičkim i pravnim osobama koje su s nama u poslovnom odnosu u vezi sa pružanjem IT i drugih usluga (npr. pružatelji IT usluga, odvjetnici i dr.).

Kada Vaše osobne podatke u naše ime obrađuju naši poslovni partneri (izvršitelji obrade) mi na temelju pisanog

ugovora angažiramo samo one izvršitelje obrade koji u dovoljnoj mjeri jamče provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera koje udovoljavaju zahtjevima iz Opće uredbe o zaštiti podataka i propisa o zaštiti osobnih podataka te osiguravaju zaštitu Vaših prava.

Osobne podatke koji se obrađuju u svrhu dostave robe (Ime, prezime, adresa, grad, poštanski broj, država, broj telefona, e-mail), na temelju vašeg pristanka prenosimo poduzeću koje pruža usluge dostave, **Gebrüder Weiss, GLS ili Overseas Express**. Navedena poduzeća se u vezi s vašim osobnim podacima smatraju za **voditelja obrade**. Poduzeća pružaju najvišu razinu zaštite osobnih podataka sukladno sa svojim politikama zaštite osobnih podataka.

11.5. Gdje će se obrađivati Vaši osobni podaci?

Vaši osobni podaci se obrađuju unutar Europskog gospodarskog prostora (EGP) ili u trećim zemljama (zemlje izvan EGP-a).

Ako ćemo Vaše osobne podatke dostavljati primateljima u trećim zemljama to ćemo učiniti samo ako je Europska komisija odlučila da se radi o zemljama koje osiguravaju primjerenu razinu zaštite osobnih podataka propisanu Općom uredbom o zaštiti podataka odnosno ako su predviđene odgovarajuće zaštitne mjere (npr. standardne klauzule o zaštiti podataka). Za obavijesti o poduzetim sigurnosnim zaštitnim mjerama možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka.

11.6. Koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke čuvamo onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju se obrađuju osim ako nas ne obvezuju dodatni zakonski rokovi za njihovo čuvanje.

Razdoblje čuvanja može biti određeno vremenom trajanja ugovornog odnosa. Međutim, budući da također podliježemo zakonskim obvezama čuvanja podataka o Vama, možemo čuvati osobne podatke i nakon isteka ugovornog odnosa.

Osim toga, osobne podatke čuvamo sve dok postoji zakonska mogućnost da postavite pravne zahtjeve temeljem ugovornog odnosa. Opći rokovi zastare potraživanja iz ugovornog odnosa, uz uvjete propisane Zakonom o obveznim odnosima, utvrđeni su u trajanju od tri do pet godina.

Ako određene osobne podatke obrađujemo na temelju privole, u slučaju povlačenja privole mi ćemo izvršiti brisanje Vaših osobnih podataka, osim ako ne postoji druga pravna osnova za obradu ili ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

11.7. Koja su Vaša prava u vezi s obradom Vaših osobnih podataka?

Kao osoba čije osobne podatke obrađujemo obavještavamo Vas da, uz uvjete propisane Općom uredbom o zaštiti podataka, imate sljedeća prava u vezi s obradom Vaših osobnih podataka:

pravo na pristup – pravo na dobivanje informacije obrađujemo li Vaše osobne podatke te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i informacije, među ostalim, o obrađenim osobnim podacima, o svrsi obrade, roku pohrane, iznošenju u treće zemlje itd.

pravo na ispravak – pravno na ispravak netočnih i pravo na dopunu nepotpunih osobnih podatke

pravo na brisanje („pravo na zaborav“)

- pravo na brisanje osobnih podataka koji se odnose na Vas ako, među ostalim, osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni, ako ste povukli privolu za obradu i ako ne postoji druga pravna osnova za obradu, ako su Vaši osobni podaci nezakonito obrađeni itd., ovo pravo ima ograničenja pa se ne može primijeniti ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva ili radi poštivanja naše pravne obveze kojom se zahtijeva obrada prema propisima koji nas obvezuju

pravo na ograničenje obrade- pravo da od nas zatražite ograničenje obrade Vaših osobnih podataka (npr. kada osporavate svrhu obrade, točnosti podataka isl.) uz iznimku pohrane i nekih drugih vrsta obrade

pravo na prigovor na obradu podataka -pravo na protivljenje obradi osobnih podataka koji se odnose na Vas i koje obrađujemo na temelju legitimnog interesa, uključujući i profiliranje. U tom slučaju možemo obrađivati osobne podatke koji se odnose na Vas isključivo ako dokažemo da naši legitimni razlozi za obradu nadilaze Vaše interese, prava i slobode ili radi uspostavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva

pravo na prenosivost podataka -pravo na zaprimanje i prijenos podataka drugom voditelju obrade ako ste nam osobne podatke pružili u strukturiranom obliku te u uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ako se obrada provodi automatiziranim putem i te melji na privoli ili na ugovoru

pravo na povlačenje privole -ako se obrada osobnih podataka temelji na Vašoj privoli imate pravo, bez ikakvih posljedica, u svakom trenutku povući svoju privolu dostavljanjem pisane obavijesti o povlačenju privole službeniku za zaštitu podataka. U tom slučaju mi više ne smijemo obrađivati Vaše osobne podatke, osim ako ne postoji druga pravna osnova za njihovu obradu. Povlačenje privole ima učinak od trenutka kada je izjavljeno, što znači da ne utječe na zakonitost obrade Vaših osobnih podataka u razdoblju od davanja privole do njezina povlačenja. Za ostvarivanje svih svojih prava u vezi s obradom osobnih podataka možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka putem kontaktnih podataka koji su navedeni u točki 1. – „Tko je odgovoran za obradu Vaših osobnih podataka?“.

Kako bismo mogli postupiti po Vašem zahtjevu za ostvarenje prava imamo pravo od Vas zatražiti dodatne informacije radi potvrđivanja Vašeg identiteta. Ako Vaš identitet ne budemo mogli potvrditi, imamo pravo odbiti postupanje po Vašem zahtjevu.

Ako su Vaša ostvarivanja prava očito neosnovana ili preuveličana, posebno zbog njihovog opetovanja, imamo pravo da vam naplatimo razumnu naknadu ili da odbijemo postupanje po Vašem zahtjevu.

11.8. Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu

Ako smatrate da obrada Vaših osobnih podataka nije u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu u državi članici u kojoj imate uobičajeno boravište, u kojoj je Vaše radno mjesto ili mjesto kršenja propisa o zaštiti osobnih podataka.

U Republici Hrvatskoj nadzorno tijelo kojemu možete podnijeti pritužbu je Agencija za zaštitu osobnih podataka.

Ne dovodeći u pitanje Vaše pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu predlažemo Vam da se prije podnošenja pritužbe obratite našem službeniku za zaštitu podataka radi razjašnjenja spornih pitanja.

11.9. Osobni podaci koji se odnose na plaćanja

Namještaj Mima skuplja te ima pristup podacima o plaćanjima samo kod direktnog plaćanja virmanom, te samo u svrhu provjere plaćanja i izvršenja narudžbe.

Namještaj Mima u ikakvom drugom slučaju ne skuplja niti nema pristup podacima o plaćanjima i podacima o bankovnim računima kupaca.

Podaci o partneru koji je autoriziran za plaćanja putem kartica: WSPay – Web studio d.o.o., sigurni sustav za online autorizaciju kreditnih kartica u realnom vremenu; Adresa: Čićarijska 10, 51000 Rijeka, OIB: 17859403608. Sam sustav je usklađen sa GDPR obavezama.

12. PRAVILA O KORIŠTNJE KOLAČIĆA (COOKIES)

Da bi kolačiće mogli koristiti sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka, Zakonu o provedbi Opće uredbe, Zakonu o elektroničkim komunikacijama, treba nam vaša privola.

12.1. O pravilima kolačića

Ova Pravila o kolačićima objašnjavaju što su kolačići, kako se upotrebljavaju na našoj web stranici, vrste kolačića koje koristimo tj. podatke koje prikupljamo pomoću kolačića i kako se te informacije koriste te kako upravljati postavkama kolačića. Za dodatne informacije o tome kako koristimo, pohranjujemo i čuvamo vaše osobne podatke, pogledajte našu Politiku privatnosti.

Vaš pristanak odnosi se na sljedeću domenu: namjestaj-mima.hr

12.2. Što su kolačići?

Kolačići (cookies) su male datoteke koje Vaš preglednik sprema na Vaše računalo ili mobilni uređaj prilikom posjete internetske stranice koju posjetite. Kolačići obično spremaju Vaše postavke, postavke za web stranicu, kao što su preferirani jezik ili adresa. Kasnije, kada opet otvorite istu internetsku stranicu, internetski preglednik šalje natrag kolačiće koji pripadaju toj stranici. Ovo omogućava stranici da prikaže informacije prilagođene Vašim potrebama. Kolačići na našoj web stranici nisu usmjereni na špijuniranje korisnika i ne slijede sve što korisnik radi te nisu zlonamjerni kod ili virus. Također nisu povezani s neželjenim porukama (spamom), ne spremaju korisničko ime i lozinku i nisu namijenjeni isključivo za reklame ili oglašavanje. Treba napomenuti da naša internetska stranica funkcionira optimalno samo ako je omogućeno korištenje kolačića.

Dodatne informacije o kolačićima mogu se naći na sljedećim web stranicama: [All about cookies](#) i [Wikipedia](#).

12.3. Zašto koristimo kolačiće?

Svrha kolačića je pružanje boljeg korisničkog iskustva i unaprijeđenje stranice. U cilju poboljšanja naše web stranice koristimo kolačiće kako bismo dobili informacije o tome kako posjetitelji koriste našu web stranicu kako bismo isporučili odgovarajući sadržaj koji je usklađen s interesima posjetitelja, kao i kolačiće koji nam pomažu da ubrzamo odziv naše web stranice. Ove podatke nije moguće povezati sa pojedinačnim korisnikom jer se prikupljaju isključivo anonimno.

12.4. Postavke kolačića

Korištenje kolačića je vaš izbor. Možete onemogućiti kolačiće u postavkama vašeg web preglednika. Dakle, vi imate mogućnost upravljanja korištenjem kolačića odnosno njihovog blokiranja tako da podesite postavke svojeg Internet preglednika. Ako želite obrisati kolačiće koji su već u vašem računalu, molimo vas da pogledate upute isporučitelja

vašeg Internet preglednika klikom na „Pomoć“ u izborniku istog preglednika.

Blokiranjem kolačića može se dogoditi da neki dijelovi naših stranica funkcioniraju ograničeno odnosno da ih uopće nije moguće koristiti.

12.5. Vrste kolačića

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

Trajni ili spremljeni kolačići ostaju na računalu nakon zatvaranja internetskog preglednika. Pomoću njih web-mjesta pohranjuju podatke, tako da se ne morate prijavljivati prilikom svakog posjeta određenom mjestu. Trajni kolačići ostat će na računalu danima, mjesecima, čak i godinama.

Vlastiti kolačići su sa internetske stranice, koje korisnik pregledava, a mogu biti trajni ili privremeni. Internet stranice koriste te kolačiće za pohranu informacija koje će ponovno koristiti, sljedeći put kada korisnik posjeti tu stranicu.

Ostali kolačići dolaze iz drugih, partnerskih, internet stranica (primjerice, koji prikazuju oglase na izvornoj Internet stranici ili koji mjere promet). Treće stranice mogu na ovaj način prikupiti podatke o korisnicima sa različitih internet stranica te ih koriste za različite namjene, od oglašavanja, analitike, pa do poboljšanja svojih proizvoda. Ovi kolačići predstavljaju veći rizik za privatnost korisnika

12.6. Kontrola kolačića

Korištenje kolačića je Vaš izbor. Kolačiće uvijek možete ukloniti i na taj način ukloniti svoju identifikaciju na internetu. Većinu preglednika možete podesiti tako da ne spremaju kolačiće. Ako želite obrisati kolačiće koji su već u Vašem računalu, molimo Vas da pogledate upute isporučitelja Vašeg Internet preglednika klikom na „Pomoć“ u izborniku istog preglednika. Više podataka možete saznati na <http://www.allaboutcookies.org/>

13. ODGOVRONOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

Namještaj Mima d.o.o. odgovara za materijalne nedostatke proizvoda do trenutka prijelaza rizika na kupca (trenutak predaje stvari u posjed kupcu ili trećoj osobi određenoj od strane kupca, a koja nije prijevoznik), bez obzira je li mu materijalni nedostatak bio poznat. Također, isti odgovara i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga. Podrazumijeva se da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika na kupca postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Prijava reklamacije treba sadržavati ispunjeni [Obrazac za prijavu online reklamacije](#) te, radi bržeg rješavanja vašeg predmeta, opis činjeničnog stanja, fotografije ili video oštećenja, odnosno nedostataka.

Potrošač 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 potrošača.

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. Kod proizvoda koji su pod jamstvom, vrijede uvjeti iz jamstva od strane proizvođača odnosno Prodavatelja

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

1. uklanjanje nedostatka,
2. predaja drugog proizvoda bez nedostatka,
3. sniženje cijene,
4. raskid ugovora.

Prava temeljem materijalnog nedostatka na stvari regulirana su Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju da su nedostaci posljedica nestručnog puštanja u rad, upravljanja, skladištenja, održavanja ili drugih nestručnih zahvata kupca, prodavatelj ne snosi odgovornost. Takve nedostatke, kao i nedostatke koje nisu pokriveni jamstvom i/ili nakon isteka jamstvenog roka, prodavatelj će otkloniti po nalogu kupca u skladu s tada važećim cjenikom servisiranja.

Kada je kupac pravna osoba na njega se odnose pravila o materijalnom nedostatku propisana Zakonom o obveznim odnosima, posebno u dijelu u kojem je materijalni nedostatak za pravne osobe uređen drugačije od ovdje navedenoga u Općim uvjetima poslovanja, tada se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima.

14. PRIGOVOR, REKLAMACIJA I POVRAT ROBE

Prigovor - Obavijest o načinu pisanog prigovora potrošača

Potrošači, odnosno fizičke osobe koja sklapaju pravni posao ili djeluju na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili poslovne djelatnosti mogu, sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15, 14/19), podnijeti prigovor na kvalitetu usluge trgovačkom društvu Namještaj Mima d.o.o. u pisanom obliku upućivanjem prigovora na adresu Namještaj Mima d.o.o., Služba za obradu prigovora, Kukuljanovo 251, 51227 Kukuljanovo, putem e-maila: prigovori@namjestaj-mima.hr ili osobno u poslovnim prostorijama prodavatelja na adresi.

Kako bi reklamacija bila uvažena obavezno je priložiti sljedeće informacije:

- ispunjeni Obrazac za prijavu online reklamacije
- Kopiju računa kao dokaz o kupnji (fotografiju ili skenirani račun)
- Fotografije oštećenje

Ovdje možete naći [Obrazac za prijavu online reklamacije](#), koji je potrebno ispuniti da bi Prigovor bio valjan.

Odgovor na zaprimljeni prigovor Namještaj Mima d.o.o. dati će u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka prigovora.

Kako bi potrošaču Namještaj Mima d.o.o. odgovorio na pisani prigovor koji nije upućen elektroničkom poštom, mole se potrošači da u prigovoru navedu svoje točne podatke, ime i prezime te adresu na koju će im biti dostavljen odgovor. Da bi bio valjan prigovor mora biti dostavljen u pisanom obliku.

Ukoliko je kupac pravna osoba na njega se ne odnose pravila o zaštiti potrošača propisana ovim Općim uvjetima poslovanja i Zakonom o zaštiti potrošača.

Pravila o pisanom prigovoru potrošača ne odnose se na pravne osobe, već se na prema njima primjenjuje Zakon o obveznim odnosima i Zakon o elektroničkoj trgovini.

Reklamacija/povrat robe

Kupac ima pravo na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- ako je isporučena roba koja nije naručena i
- ako je isporučena roba koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu. U takvim slučajevima Namještaj Mima d.o.o. se obvezuje reklamirani proizvod zamijeniti istim ili proizvodom sličnih karakteristika istog cjenovnog i kvalitativnog razreda u roku od 30 dana od primitka zahtjeva (reklamacije) ili duže, ako je tako naknadno dogovoreno. Kupac je dužan reklamirani proizvod dostaviti u neoštećenoj originalnoj ambalaži sa svim priloženim dijelovima. Proizvodi s vidljivim oštećenjima, proizvodi koje je kupac pokušao popraviti ili prepraviti, proizvodi koji su oštećeni zbog neprikladne uporabe te proizvode bez originalne ambalaže nije moguće zamijeniti.

Namještaj Mima d.o.o. će odobriti povrat robe kupcu nakon opravdane reklamacije zaprimljene isključivo pismenim putem na: e-mail adresu prigovori@namjestaj-mima.hr, na adresu Namještaj Mima, Kukuljanovo 251, 51227 Kukuljanovo ili osobno u poslovnim prostorijama prodavatelja.

U slučaju nemogućnosti isporuke druge robe, Namještaj Mima d.o.o. će nadoknaditi kupcu njegove poštanske troškove povrata robe i eventualnu vrijednost robe koju nije više u mogućnosti isporučiti. U slučaju povrata robe koji nije nastao propustom Namještaja Mima d.o.o., kupac snosi sve manipulativne troškove koji su nastali.

15. PRAVO NA JEDNOSTARNI RASKID UGOVORA

Kupac može otkazati ugovor bez da da navodi razlog, u roku od četrnaest (14) radnih dana od dana kada je kupac primio proizvod/e. Kupac mora obavijestiti trgovca o otkazivanju ugovora pismenim putem. To može učiniti tako da mailom na web.shop@namjestaj-mima.hr pošalje obrazac propisan Pravilnikom o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija.

Ovdje možete naći [Obrazac za jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu](#).

Ugovor se smatra otkazanim kada Namještaj Mima primi pismenu obavijest. U slučaju otkazivanja ugovora kupac je dužan o svom trošku vratiti proizvod trgovcu u roku od četrnaest (14) dana od otkazivanja ugovora. Proizvod(i) koje se vraćaju moraju biti kompletni, u originalnoj i neoštećenoj ili maksimalno očuvanoj ambalaži sa svim pripadajućim neoštećenim dijelovima, dodatcima i dokumentacijom.

U slučaju otkaza ugovora i povrata robe kupac je odgovoran za svako umanjivanje vrijednosti robe koja je rezultat prekomjerne i neprimjerene uporabe proizvoda. Povrat novca kupcu se obavlja razmjerno utvrđenoj umanjenoj vrijednosti.

Pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili sklopljenog na daljinu pripada potrošaču sukladno članku 72. Zakona o zaštiti potrošača, i to kako slijedi:

- Svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razlog, raskinuti u roku od 14 dana.
- U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok od 14 dana počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošaču bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti iz članka 98. Zakona o zaštiti potrošača.
- Ako je jednom narudžbom potrošač 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 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 robe.
- U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok od 14 dana počinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, ako do trenutka sklapanja ugovora potrošaču nije bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti, od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.
- Trgovac se obvezuje kupcu vratiti cjelokupan iznos uplaćenih sredstva (uvećan za zakonske kamate po kamatnoj stopi poslovne banke kod koje vodi transakcijski račun, umanjen ta umanjenu vrijednost proizvoda) u roku od četrnaest (14) radnih dana po primitku pismene obavijesti o raskidu ugovora.

Kupac snosi troškove vraćanja robe u slučaju da koristi svoje pravo jednostranog raskida ugovora. Iskoristi li kupac svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, Prodavatelj će bez odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.

Prodavatelj će izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena. Prodavatelj će izvršiti povrat novca služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio kupac.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje priroda, obilježja i funkcionalnosti robe.

15.1. Isključenje prava na otkaz ugovora

Potrošač nema pravo na raskid na temelju članka 79. Zakona o zaštiti potrošača ako je riječ o ugovoru:

1. o prodaji proizvoda ili obavljanju usluge čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani prekid ugovora,
2. o prodaji proizvoda izrađenog na temelju potrošačeve specifikacije, proizvoda izrađenog isključivo za potrošača ili proizvoda koji zbog svoje naravi ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju.

Namještaj Mima zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti Opće uvjete poslovanja ili poslovanja Web shopa Namještaja Mima. Promjene stupaju na snagu danom objave na web stranici www.namjestaj-mima.hr. Nastavak pristupanja web stranici ili korištenja bilo kojeg dijela njezinog sadržaja smatrat će se pristankom na izmijenjene ili dopunjene Opće uvjete poslovanja, stoga se savjetuje periodično provjeravanje Općih uvjeta poslovanja radi upoznavanja s eventualnim promjenama.

16. TRAJANJE UGOVORA

Ugovor koji Kupac sklapa s Trgovcem 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.

17. RJEŠAVANJE SPOROVA

U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore, prijedlog za mirenje Centru za mirenje ili Europskoj komisiji putem [obrasca za online rješavanje sporova](#). Eventualne sporove trgovac i potrošač nastojat će riješiti dogovorom i mirnim putem, a u suprotnom nadležan je Općinski sudu Puli-Pola, odnosno Trgovački sud u Pazinu.

Kontakti:

Namještaj Mima d.o.o.

Valica 3, 52100 Pula

Email: web.shop@namjestaj-mima.hr

Web shop tel: 052 385 707

OIB: 24769473247

MB: 03797945

Društvo upisano kod Trgovačkog suda u Rijeci pod MBS 040003729

Temeljni kapital 884.120,00 € uplaćen u cijelosti.

IBAN: HR4324020061100518380 kod Erste & Steiermärkische Bank d.d.

IBAN za WEB transakcije: HR8324020061500079187 kod Erste & Steiermärkische Bank d.d.