

Uvjeti poslovanja

## 1. POSLOVNI PROSTORI I RADNO VRIJEME

Sjedište tvrtke – vlasnik trgovine

Maloprodajna poslovna jedinica  
Trgovina Wellbie  
Creativ, novi mediji d.o.o.  
Mikloša Kuzmiča 7  
9000 Murska Sobota  
Br.reg. SRG 94/00859 pri Općinskom sudu M. Sobota  
Matični br.: 5737583  
Porezni br.: SI33746869  
Obveznik u sustavu PDV-a

pon. do pet. 14:00 – 18:00  
subota od 9:00 do 13:00  
nedjelja i praznici zatvoreno

T: 00 386 2 537 14 53  
E: info@wellbie.hr  
I: www.wellbie.hr

## 2. UVJETI KUPNJE

Na internetskoj stranici su objavljene maloprodajne cijene. Internetska trgovina je dostupna svim korisnicima. Mogućnosti plaćanja maloprodajnih kupaca:

- Plaćanje po predračunu: Kupac prima predračun na navedenu e-mail adresu u narudžbi. Nakon plaćanja po predračunu slijedi otprema pošiljke.
- Plaćanje s debitnom ili kreditnom karticom online.

Maloprodaju vršimo također u Trgovini Wellbie (Murska Sobota, Slovenija).  
Mogućnost plaćanja gotovinom i platnim karticama.

Zbog prirode internetskog poslovanja, ponuda internetske trgovine se ažurira i mijenja često i brzo.

U internetskoj trgovini imamo osim redovne ponude proizvoda također i outlet ponudu (zalihe proizvoda iz proteklih sezona koji su zato sniženi).

Cijene su predstavljene kao "Redovita cijena" i "Vaša cijena". Redovite cijene su

naše maloprodajne cijene koje formira sam Pružatelj. Vaša cijena je snižena cijena koja vrijedi pri kupnji outlet proizvoda ili za proizvode koji su trenutno sniženi.

### 3. UVJETI POSLOVANJA

Opći uvjeti internetske trgovine Wellbie su sastavljeni u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (ZZPot), sa Zakonom o elektronskom poslovanju na tržištu (ZEPT), na temelju preporuka Slovenske gospodarske komore (GZS) i međunarodnih kodeksa za e-poslovanje.

Internetskom trgovinom Wellbie (u nastavku "internetska trgovina") upravlja tvrtka Creativ, novi mediji d.o.o., pružatelj usluga e-poslovanja (u nastavku "Pružatelj"). Pri registraciji u internetsku trgovinu, korisnik dobije lozinku te pošalje elektroničku poštu. E-pošta i lozinka korisnika jasno se podudaraju i povezuju s unesenim podacima. Registracijom korisnik dobiva pravo kupovine.

Opći uvjeti poslovanja reguliraju rad internetske trgovine, prava korisnika te poslovni odnos Pružatelja i kupaca.

### 4. DOSTUPNOST INFORMACIJA

(izvadak iz zakonodavstva)

Pružatelj se obvezuje da će kupcu uvijek osigurati sljedeće informacije:

- \* a) identitet tvrtke (ime i sjedište tvrtke, broj registra),
- \* b) podatke o kontaktima koji korisniku omogućuju brzu i učinkovitu komunikaciju (e-pošta, telefon),
- \* c) osnovne karakteristike robe odnosno usluga (uključujući postprodajne usluge i garancije),
- \* d) dostupnost proizvoda (svaki proizvod ili usluga, koja je u ponudi na internetskoj stranici, treba biti dostupna u razumnom roku),
- \* e) uvjete dostave proizvoda ili obavljanja usluge (način, mjesto i rok dostave),
- \* f) sve cijene moraju biti jasno i nedvojbeno određene te mora biti jasno prikazano uključuju li već porez i troškove prijevoza,
- \* g) način plaćanja i dostave,
- \* h) vremenska valjanost ponude,
- \* i) rok u kojem je još moguće otkazati ugovor i uvjetima otkazivanja; osim toga o uvjetima i troškovima kupca u slučaju povrata proizvoda,
- \* j) objašnjenje postupka pritužbe, uključujući sve podatke o kontakt osobi ili službi za kontakte s kupcima.

### 5. OPIS TEHNIČKIH KORAKA ZA KUPNJU ODNOSNO ZA SKLAPANJE UGOVORA

U nastavku vam dajemo opis tehničkih koraka za kupnju u internetskoj trgovini i sklapanja ugovora.

1. Odabir proizvoda u e-košaricu (kupac može u međuvremenu mijenjati količinu, dodavati ili oduzimati)

2. Prijelaz u dio za kupovinu (kupac unosi željenu adresu i način plaćanja)

3. Zadnji korak u dijelu za kupovinu – potvrda narudžbe:

- kupac provjera sve podatke, upisuje moguće kodove za popust
- ako je zadovoljan, konačno potvrđuje narudžbu klikom na polje "Potvrdite kupnju"
- ako nije zadovoljan, može se vratiti s cijelog postupka kupnje klikom na polje "natrag" i promijeniti sve elemente svoje narudžbe
- kupac vidi cijeli izvadak svoje narudžbe, uključujući odabrane adrese, rokove dostave, iznose, načine plaćanja

Kupac tako prima izvadak svoje kupnje nakon pregleda i potvrde narudžbe i na e-mail adresu s kojom se registrirao u internetsku trgovinu. U izvatku narudžbe je i poveznica na sva Pravila poslovanja s kojeg kupac ima mogućnost prenijeti i pohraniti Pravila poslovanja (ugovor o kupnji) u [pristupačnom PDF obliku](#) za ispis i pohranu. Na taj su način kupcu uvijek dostupni podaci njegove narudžbe te ugovorne stavke (Uvjeti poslovanja) koje može pohraniti i reproducirati.

## 6. CIJENE

Sve cijene su izražene u eurima (EUR) i uključuju porez na dodanu vrijednost. Cijene i ostale pogodnosti (popusti, darovi, način dostave,..) vrijede u trenutku predaje narudžbe i nemaju unaprijed određene valjanosti.

Popust vrijedi za kupovine fizičkih osoba te pravnih osoba u manjim količinama. Za veće kupovine pravnih osoba ćemo vam pripremiti prilagođenu ponudu – pišite nam na [info@wellbie.hr](mailto:info@wellbie.hr)

Pružatelj zadržava pravo na izmjenu cijena.

Unatoč iznimnim naporima kako bi osigurali što ažurnije i točnije podatke, može se dogoditi da je podatak o cijeni pogrešan. U tom slučaju, ili u slučaju da se cijena artikla promijeni tijekom obrade narudžbe, Pružatelj će kupcu omogućiti odustajanje od kupovine, istovremeno će Pružatelj predložiti kupcu rješenje u smislu obostranog zadovoljstva.

## 7. PLAĆANJE

Internetska trgovina Wellbie vam omogućuje plaćanje proizvoda s debitnom ili kreditnom karticom online ili predračunom na račun poduzeća Creativ, novi mediji d.o.o., po ponudi koju ćete primiti na svoju e-mail adresu. Nakon primitka uplate,

narudžba se dalje obrađuje. Kod ovog načina plaćanja, proces dostave može se produžiti za 1-2 radna dana, odnosno za vrijeme primitka uplate na transakcijski račun Trgovaca.

Pružatelj izdaje fizički račun s raščlanjenim troškovima. Plaćanje je moguće samo u cijelom iznosu.

Račun o obavljenoj kupovini ćete primiti u paketu s naručenim proizvodom.

## 8. DOSTAVA

Tvrtka Creativ, novi mediji d.o.o. vam osigurava brzu dostavu kupljenih proizvoda. Za narudžbe primljene u petak nakon 12 sati, subotom, nedjeljom i praznicima će biti obrađene kao narudžbe koje su primljene u sljedećem radnom danu.

Naručene proizvode ćete primiti najkasnije u roku od 6 radnih dana od narudžbe proizvoda. O roku dostave ćemo vas obavještavati elektronskom poštom s porukama (narudžba potvrđena, narudžba zaključena i poslana). Tako ćete biti upoznati sa statusom vaše narudžbe.

Dostava naručenih proizvoda je u radnom tjednu od ponedjeljka do petka.

Troškovi dostave:

| VRIJEDNOST KOŠARICE | CIJENA POŠTARINE |
|---------------------|------------------|
| 0 – 89,99 €         | 7,90 €           |
| iznad 90,00 €       | 0,00 €           |

Tvrtka Creativ, novi mediji d.o.o. obvezuje se dostaviti proizvod u navedenim rokovima, ali ne odgovara za kašnjenje pri dostavi nastalih zbog okolnosti kod dostavljača.

## 9. PRAVO NA ODUSTAJANJE OD KUPOVINE, POVRAT ROBE

Kupac ima pravo u roku od 14 dana od preuzimanja robe javiti prodavaču da odustaje od kupnje bez navođenja razloga za svoju odluku. O namjeravanom povratu kupac mora pismeno obavijestiti Pružatelja najkasnije u roku od 14 dana od primitka robe na adresu e-pošte: [info@wellbie.hr](mailto:info@wellbie.hr) ili redovnom poštom na adresu Creativ, novi mediji d.o.o., Mikloša Kuzmiča 7, 9000 Murska Sobotna, Slovenija. Ako kupac vrati primljenu robu u roku za odustajanje od kupnje (to je 14 dana od primitka robe), to se smatra potvrdom o odustajanju od kupnje. Kupac mora robu neoštećenu i u nepromijenjenoj količini, u originalnoj ambalaži (isključivo kao pošiljku u paketu) poslati najkasnije u roku od 14 dana nakon obavijesti o odustajanju osim, ako je roba uništena, izgubljena ili se količina robe smanjila, a da za to nije kriv potrošač. Povratu

robe mora biti priložena kopija računa s ispunjenim zahtjevom koji je kupac primio u pošiljci s dostavljenom robom ili ga može isprintati [ovdje](#).

Troškovi povrata robe idu na teret kupca. Creativ, novi mediji d.o.o. odmah vraća potrošaču iznos kupnje bez poštarine ako je to moguće, ili najkasnije u roku od 14 dana od primanja obavijesti o odustajanju od kupnje. Ili prema vašoj želji proizvod mijenja drugim proizvodom iz asortimana raspoloživih zaliha. U slučaju zamjene robe, trošak ponovnog slanja zamjenskoga artikla ide na teret tvrtke Creativ, novi mediji d.o.o.

Sva roba Pružatelja je takve prirode i dimenzija da ju je moguće vratiti poštom – troškove određuju pružatelji poštanskih usluga i prijenosa paketa.

## 10. ZAŠTITA PODATAKA

Tvrtka Creativ, novi mediji d.o.o. se obvezuje na trajnu zaštitu svih osobnih podataka. Isti će biti upotrijebljeni isključivo za slanje informativnih materijala, ponuda, računa i ostalu potrebnu komunikaciju. Podaci korisnika internetske stranice Wellbie.hr ni u kojem slučaju neće biti predani trećoj strani.

Pružatelj upotrebljava odgovarajuća tehnološka i organizacijska sredstva za zaštitu prijenosa i pohranu osobnih podataka.

## 11. KOMUNIKACIJA

Pružatelj Creativ, novi mediji d.o.o. smije s korisnikom stupiti u kontakt preko sredstava komunikacije na daljinu samo ako se tome prvi izričito ne protivi.

Reklamne elektronske poruke moraju sadržavati sljedeće elemente:

- jasno i nedvosmisleno moraju biti označene kao reklamne poruke;
- pošiljatelj mora biti jasno naznačen;
- različite akcije, promocije i druge trgovinske tehnike, moraju biti označene kao takve. Isto tako moraju biti jasno određeni uvjeti uključivanja u njih;
- treba poštovati želju korisnika da ne želi primati reklamne poruke.

## 12. PRITUŽBE

Pružatelj poštuje važeće zakone o zaštiti potrošača. Pritužbe se rješavaju u skladu sa zakonom o zaštiti potrošača.

Za obradu pritužbi smo Vam uvijek dostupni tel. br. +386 2 531 14 50 ili na elektronskoj adresi [info@wellbie.hr](mailto:info@wellbie.hr).

Tvrtka Creativ, novi mediji d.o.o. se nada sporazumnom rješavanju mogućih sporova.

Sukladno zakonskim normativima Pružatelj ne priznaje nijednog izvođača izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kao nadležnog za rješavanje potrošačkog spora koji bi potrošač mogao pokrenuti u skladu sa Zakonom o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova.

Ovdje Pružatelj također objavljuje [elektronsku poveznicu](#) na platformu za internetsko rješavanje potrošačkih sporova (SRPS):

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>

### 13. GREŠKA NA PROIZVODU

Pružatelj poštuje sve zakonske obveze i dobre poslovne prakse u slučaju greške na kupljenoj robi. Za greške na proizvodu Pružatelj preuzima odgovornost kada su za to ispunjeni uvjeti, kako ih navodi Zakon o zaštiti potrošača. Kupcima nudi brzo i odgovarajuće rješenje na moguće reklamacije. U slučaju greške na proizvodu prodavač preuzima sve troškove slanja reklamiranog proizvoda i moguće zamjene proizvoda.

U nastavku navodimo cijeli tekst 37. članka Zakona o zaštiti potrošača koji uređuje predmetno područje.

#### 37. članak

*Prodavač mora potrošaču isporučiti robu u skladu s ugovorom i odgovara za greške na proizvodu svoje dostavljene robe*

*Greška na proizvodu je:*

- 1. ako proizvod nema svojstva koja su potrebna za normalnu upotrebu ili za promet;*
- 2. ako proizvod nema svojstva koja su potrebna za posebnu upotrebu za koju ga kupac kupuje, a koja su prodavaču bila znana ili bi mu morala biti znana;*
- 3. ako proizvod nema svojstva i osobine koje su bile izričito ili prešutno dogovorene ili propisane;*
- 4. ako je prodavač isporučio proizvod koji se ne slaže s uzorkom ili modelom osim ako je uzorak ili model bio prikazan samo radi obavijesti.*

*Primjerenost robe za normalnu upotrebu se procjenjuje s obzirom na uobičajenu robu jednake vrste i na poštivanju bilo kakvih izjava prodavača o svojstvima robe koje je dao prodavač ili proizvođač osobito s oglašavanjem, predstavljanjem proizvoda ili navodima na samoj robi.*

*Za odgovornost za greške na proizvodu se koriste odredbe zakona koje uređuje obvezujuće odnose ako taj zakon ne određuje drukčije.*

### *37.a članak*

*Potrošač može ostvariti svoja prava iz poglavlja Greška na proizvodu ako o grešci na proizvodu obavijesti prodavača u roku od dva mjeseca od dana kada je greška bila otkrivena.*

*Potrošač mora u obavijesti o grešci na proizvodu detaljno opisati grešku i prodavaču omogućiti da proizvod pregleda.*

*Obavijest o grešci potrošač može prodavaču isporučiti osobno, o čemu mu prodavač mora izdati potvrdu, ili ga poslati u trgovinu gdje je proizvod bio kupljen, ili zastupniku prodavača s kojim je sklopio ugovor.*

### *37.b članak*

*Prodavač ne odgovara za greške na proizvodu koje nastanu dvije godine nakon što je proizvod bio isporučen.*

*Ako je predmet ugovora između proizvođača i potrošača rabljeni proizvod, prodavač ne odgovara za greške na proizvodu koje nastanu dvije godine nakon što je proizvod bio isporučen.*

*Smatra se da je greška na proizvodu postojala već u trenutku isporuke ako se pojavi u roku od šest mjeseci od isporuke.*

### *37.c članak*

*Potrošač koji je pravilno obavijestio prodavača o grešci, ima pravo od prodavača zahtijevati da:*

- otkloni grešku na proizvodu ili*
- vrati dio plaćenog iznosa u razmjeru s greškom ili*
- proizvod s greškom zamijeni novim proizvodom bez greške ili*
- vrati plaćeni iznos*

*U svakom slučaju potrošač ima također pravo da od prodavača zahtijeva naknadu štete, osobito povrat materijalnih troškova, zamjenskih dijelova, dijela, prijenosa i prijevoza proizvoda koji su nastali zbog ispunjavanja obaveze iz prethodnog stavka toga članka.*

*Prava potrošača iz prvoga stavka prestaju s istekom dvije godine od dana kada je o grešci na proizvodu obavijestio prodavača.*

### *37.č članak*

*Niti s jednom ugovornom odredbom nije moguće ograničiti ili isključiti odgovornost prodavača za greške na proizvodu kako je odlučeno s tim zakonom.*

*Ugovorna odredba koja je u suprotnosti s prijašnjim stavkom je nevažeća.*

#### 14. OSTALI UVJETI

Tvrtka Creativ, novi mediji d.o.o. obvezuje se na osiguravanje ažurnosti podataka, iako ne odgovara za moguće nepravilnosti ili netočnosti u vezi sa sadržajem internetske stranice.

Za bilo kakva pitanja o kupovini u našoj internetskoj trgovini smo vam na raspolaganju na e-mail adresi [info@wellbie.hr](mailto:info@wellbie.hr) gdje ćemo vam pomoći odgovorom u najkraćem mogućem roku.