

# Uvjeti kupnje

## OSNOVNI PODACI O PRODAVATELJU

Naziv: MARJAN VOĆE d.o.o. za trgovinu, ugostiteljstvo i usluge

Skraćeni naziv: MARJAN VOĆE d.o.o.

Sjedište: Kozari 8a, 10 000 Zagreb

Adresa ureda: Trnošćica 10, 10 370 Dugo Selo

Upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod reg. ul. 1-25802

Poslovna banka i broj žiro-računa IBAN: HR1523600001502502843 , Zagrebačka banka d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, Zagreb

OIB: 10152071100

MBS: 3969657

Članovi društva: Ilija Martić

Osobe ovlaštene za zastupanje: Marijo Martić

Broj telefona: +385 1 6473 924

Adresa elektroničke pošte: [webshop@marjan-voce.hr](mailto:webshop@marjan-voce.hr)

Potrošač, u svojstvu kupca, sklapa ugovor o kupoprodaji sa MARJAN VOĆE d.o.o. za trgovinu, ugostiteljstvo i usluge, Kozari 8a, 10000 Zagreb (dalje u tekstu: MARJAN VOĆE d.o.o.) u svojstvu prodavatelja.

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 Uvjeti korištenja primjenjuju se na pravne osobe u dijelu koji se odnosi na glavna obilježja proizvoda, postupak sklapanja ugovora, cijena proizvoda, način plaćanja i otprema proizvoda, opis načina isporuke proizvoda, troškovi dostave i opće informacije. Prodavatelj može prema svome izboru pravnoj osobi omogućiti u svakom konkretnom slučaju prava koja ima kupac koji je potrošač.

Korisnik je osoba koja koristi web stranicu [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr), isto kao i svaki kupac i posjetitelj web stranice [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr).

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

Ovi Uvjeti korištenja predstavljaju i predugovornu obavijest kada ugovor o kupoprodaji sklapa potrošač, odnosno svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, te ukoliko se ugovor sklapa između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do

trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

Sredstva daljinske komunikacije jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što je internet i elektronička pošta.

Ugovor je sklopljen kada prodavatelj primi elektroničku poruku koja sadržava izjavu kupca da prihvaća ponudu. Prodavatelj može raskinuti ugovor o kupoprodaji, ako kupac ne uplati kupoprodajnu cijenu, te nije dužan izvršiti isporuku proizvoda do trenutka primitka kupoprodajne cijene, osim u slučaju kada je kupac odabrao način plaćanja pouzećem. Ukoliko kupac iz nekog razloga ne preuzme pošiljku te se ista vrati prodavatelju, prodavatelj neće ponoviti druge dostave.

Sadržaj web stranice [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) je dostupan na hrvatskom jeziku i engleskom jeziku. Službeni jezik za sklapanje ugovora o kupoprodaji je hrvatski jezik.

## **GLAVNA OBILJEŽJA PROIZVODA**

Kupac se upoznaje s glavnim obilježjima proizvoda na web stranici [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr).

MARJAN VOĆE d.o.o. zadržava pravo izmjene informacija, uključujući cijene proizvoda i akcijske ponude na stranicama bez prethodne najave.

Uz sliku proizvoda nalazi se opis glavnih obilježja proizvoda i njegova cijena s PDV-om.

Cijene, uvjeti plaćanja i akcijske ponude vrijede isključivo u trenutku narudžbe i/ili plaćanja.

## **POSTUPAK SKLAPANJA UGOVORA**

Kupovina se obavlja na web stranicama MARJAN VOĆE d.o.o., [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) ispunjavanjem za to predviđenog obrasca. Prilikom ispunjavanja obrasca kupac je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže. Kupovinu je moguće ostvariti uz potvrdu kupca da je prethodno pročitao i razumio Uvjete korištenja te da je na iste pristao i da je upoznat da je to narudžba s obvezom plaćanja. Kupovina je moguća 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. MARJAN VOĆE d.o.o. ne odgovara za troškove korištenja računalne opreme i telekomunikacijskih usluga potrebnih za pristup usluzi. Kupac će elektronskom poštom biti obaviješten o potvrdi narudžbe (primitku elektroničke poruke koja sadrži izjavu kupca da prihvaća ponudu) i slanju paketa.

U slučaju da MARJAN VOĆE d.o.o. iz bilo kojeg razloga nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, s kupcem će, telefonom ili e-porukom, u kontakt stupiti djelatnik MARJAN VOĆE d.o.o. u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda ili eventualnog otkazivanja naručenog proizvoda, odnosno raskida ugovora.

Kupovinu proizvoda u ime i za račun maloljetnika ili osobe lišene poslovne sposobnosti (potpuno ili djelomično), mogu zatražiti samo njihovi zakonski zastupnici.

Kupovina se obavlja naručivanjem dostupnih proizvoda koje kupac bira na temelju fotografije i osnovnog opisa. Fotografije su ilustrativne prirode te ne moraju uvijek i u svim detaljima odgovarati dostupnim proizvodima. Kupovina se obavlja u nekoliko jednostavnih koraka u udobnosti doma kupca, s bilo kojeg mjesta u svijetu.

1. Pretraživanje proizvoda je moguće po različitim kriterijima. Upisom određenog pojma u "Pretraživanje" pojavit će se proizvodi koji su povezani s navedenim pojmom. Kupac može izabrati određeni proizvod koji ga zanima i pročitati dostupan opis proizvoda kako bi mogao samostalno donijeti odluku odgovara li proizvod njegovim potrebama. Kupac proizvode bira iz kataloga proizvoda MARJAN VOĆE d.o.o. koji je uređen prema vrstama proizvoda.
2. Narudžba proizvoda se obavlja elektronskim putem. Klikom miša na ikonu "Dodaj u košaricu" odabrani proizvod dodaje se u košaricu. Stavljanjem proizvoda u košaricu proizvod nije rezerviran niti naručen niti kupljen. Kupac može nastaviti dodavati proizvode klikom na novu kategoriju proizvoda ili izvršiti pregled košarice klikom na „Pregled košarice“ ili završiti proces odabira proizvoda klikom na „Dovrši kupnju“. Kada kupac završi proces odabira proizvoda klikom na "Dovrši kupnju" preusmjerit će se na stranicu na kojoj je potrebno unijeti sljedeće podatke kako bi se izvršila narudžba: ime, prezime, adresa, poštanski broj, grad, država, telefon, mobitel (dobrovoljno), e-mail, bilješke i specijalne zahtjeve (dobrovoljno), način plaćanja, na koji način ste doznali za web trgovinu i proizvode (dobrovoljno). Kupnju nije moguće nastaviti bez označavanja kućice "Slažem se sa uvjetima kupnje" čijim označavanjem kupac potvrđuje da je pročitao i razumio ove Uvjete korištenja te da se sa istima slaže. Ukoliko želi, kupac može dati privolu za primanje newslettera putem e-mail, klikom na kućicu „Želim primiti newsletter i pristajem da Marjan voće koristi moju adresu elektroničke pošte za primanje promidžbenih informacija o novim proizvodima.“ Kupac koji je učlanjen u program vjernosti (loyalty program), kao i kupac koji je korisnik poklon bona, može upisati šesteroznamenasti kod u za to predviđeno mjesto, koje se nalazi na narudžbi ispod artikala, a iznad ukupnog iznosa narudžbe. Ukoliko se kupac slaže sa kupnjom proizvoda koji su u košarici može kliknuti na ikonu „Plati“. Nakon što odaberete opciju „Plati“, ukoliko ste odabrali plaćanje kreditnom karticom otvara se skočni prozor s obrascem za unos podataka kartice. Kupac može odustati od kupnje klikom na „Odustani“ ili potvrditi narudžbu klikom na „Plati“.
3. Nakon što kupac izvrši narudžbu, prodavatelj će na adresu e-pošte kupca poslati Uvjete korištenja zajedno s potvrdom narudžbe te brojem iste kojom potvrđuje da je narudžba kupca zaprimljena i u procesu obrade.
4. Prodavatelj će kupcu poslati na adresu njegove e-pošte potvrdu o sklopljenom kupoprodajnom ugovoru zajedno s potvrdom da je paket poslan.
5. Ukoliko kupac ne primi naručene proizvode koje je platio u ugovorenom roku dostave dužan je obavijestiti MARJAN VOĆE d.o.o. o istom na adresu e-pošte [webshop@marjan-voce.hr](mailto:webshop@marjan-voce.hr).
6. Ukoliko kupac nije zaprimio potvrdu kupnje putem e-pošte dužan je kontaktirati prodavatelja na adresu e-pošte [webshop@marjan-voce.hr](mailto:webshop@marjan-voce.hr) ili na broj telefona +385 1 6473924 svaki radni dan u vremenu od 7- 15 sati.
7. U slučaju da MARJAN VOĆE d.o.o. iz bilo kojeg razloga nije u mogućnosti isporučiti neki od naručenih proizvoda, s kupcem će, telefonom ili e-porukom, u kontakt stupiti zaposlenik MARJAN VOĆE d.o.o. u svrhu dogovora o isporuci zamjenskog proizvoda ili eventualnog otkazivanja naručenog proizvoda, odnosno raskida ugovora.
8. U slučaju problema ili nejasnoća tijekom narudžbe kupac može kontaktirati MARJAN VOĆE d.o.o. na adresu e-pošte [webshop@marjan-voce.hr](mailto:webshop@marjan-voce.hr) ili na broj telefona telefona +385 1 6473 924 radnim danom u vremenu od 7- 15 sati.

## **CIJENA PROIZVODA, NAČIN PLAĆANJA I OTPREMA PROIZVODA**

Kupac se obvezuje naručene proizvode platiti jednim od sljedećih načina plaćanja:

### **1. Kreditnom ili debitnom karticom**

Prilikom plaćanja kreditnim i debitnim karticama autorizacija plaćanja vrši se automatski. Marjan voće snosi sve manipulativne troškove autorizacije kreditne/debitne kartice korisnika. U slučaju neuspješne autorizacije plaćanja postupak kupovine se prekida. Kupac je odgovoran za ispravnost podataka koji su navedeni korištenjem webshop usluge.

Kupci s teritorija Republike Hrvatske imaju, uz mogućnost plaćanja kreditnim i debitnim karticama, dodatne mogućnosti plaćanja:

### **2. Plaćanje putem direktne bankovne transakcije (plaćanje općom uplatnicom/virmanom)**

Sustav omogućuje kupcu izvršenje plaćanja u roku od 3 radna dana. Opcija plaćanja direktnom bankovnom transakcijom omogućuje uplatu internet bankarstvom, mobilnim bankarstvom, u banci, pošti i slično. Odabirom ove opcije prilikom narudžbe proizvoda, kupac će na svoju e-mail adresu primiti podatke potrebne za izvršenje uplate. Proces isporuke počinje kada evidentiramo uplatu u našem sustavu.

### **3. Plaćanje pouzecom (po primitku pošiljke)**

Ukoliko se odlučite za plaćanje prilikom preuzimanja pošiljke dužni ste proizvode platiti tek prilikom preuzimanja istih. Račun za naručeni proizvod dužni ste podmiriti dostavljaču pošiljke prilikom dostave naručenog proizvoda. Plaćanje dostavljaču moguće je samo novcem u gotovini i karticama.

### **4. Keks Pay aplikacijom** (detalje korištenja aplikacije pogledajte na: <https://www.kekspay.hr/KEKS-Pay-za-Webshop> )

Plaćanje se smatra izvršenim u trenutku preuzimanja novca od strane kurirske službe, u trenutku kada uplata bude evidentirana u našem sustavu ili u trenutku primitka autorizacije od strane izdavatelja kartice.

Ugovorena kupoprodajna cijena uključuje sve poreze i davanja te je izražena u eurima. Napominjemo da je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj euro, te kupac plaća trošak konverzije valuta.

Proizvod će biti dostavljen kupcu na teritoriju Republike Hrvatske u roku od 2 - 4 radna dana (subota, nedjelja i neradni dani isključeni) od sklapanja ugovora o kupoprodaji ukoliko se ugovor sklopi do 12h (osim otoka i dubrovačkog područja gdje **raspored dostave** može biti drugačiji), a kupcu na adresi unutar Europske Unije u roku od 7 radnih dana (subota, nedjelja i neradni dani isključeni). Ukoliko društvo MARJAN VOĆE d.o.o. u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji nema proizvod na skladištu ne primjenjuju se prethodno navedeni rokovi dostave.

## **OPIS NAČINA ISPORUKE PROIZVODA**

Narudžbu MARJAN VOĆE d.o.o. dostavlja u rokovima navedenima pod „Cijena proizvoda, način plaćanja i otprema

proizvoda". Dostava proizvoda vrši se putem GLS Croatia d.o.o., Stupničke Šipkovine 22, 10 255 Donji Stupnik, Zagreb, Hrvatska.

Naša logistika priprema pakete koje preuzima kurirska služba (GLS Croatia d.o.o.), no otoke koje ne pokriva dostavna mreža GLS-a dostavu paketa preuzima kurirska služba Hrvatska pošta d.o.o. Iz toga razloga su moguća kašnjenja u isporuci paketa.

Raspored dostava na otoke možete provjeriti na linku niže koji je preuzet sa službene web stranice GLS Croatia d.o.o.

[https://gls-group.eu/HR/media/downloads/Raspored\\_dostave\\_na\\_otoke\\_hrv.pdf](https://gls-group.eu/HR/media/downloads/Raspored_dostave_na_otoke_hrv.pdf)

Opcija "**Osobno preuzimanje**" podrazumijeva da kupac osobno može preuzeti narudžbu. Nakon što narudžba bude spremna kupac će biti obaviješten putem E-maila i paket će moći preuzeti na našem centralnom skladištu u Dugom Selu, Trnošćica 10, 10 370 Dugo Selo, radnim danom od 7h do 17h.

## **DOSTAVA**

Ukoliko je iznos narudžbe 39,99 € i manji, trošak dostave u cijelosti plaća kupac u iznosu od 4,00 €, a ukoliko je iznos narudžbe veći od 39,99 €, trošak dostave u cijelosti snosi prodavatelj.

Za kupce s područja grada Zagreba je dostava besplatna ukoliko je iznos narudžbe veći od 24,99 € ukoliko kupac odabere ponuđenu opciju **dostave vlastitim vozilom tvrtke**.

Kupci su dužni pošiljku preuzeti i pregledati pred dostavljačem, a sve kako bi se izbjegle naknadne reklamacije zbog mogućnosti oštećenja pošiljke prilikom dostave.

### **Oštećeni proizvod:**

Proizvode pakiramo na način da se uobičajenom postupanjem u transportu ne mogu oštetiti. Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda od dostavne službe provjeriti eventualna oštećenja i odmah ih reklamirati dostavnoj službi, odnosno radniku koji je robu dostavio te odbiti preuzimanje pošiljke na kojoj su vidljiva vanjska oštećenja.

Ukoliko oštećenje nije vidljivo izvana, a dio ili cijeli sadržaj paketa je oštećen ili razbijen, potrebno je napraviti slijedeće fotografije:

1. Fotografija pakiranja izvana
2. Fotografija unutarnjeg pakiranja (ispuna i artikl i paket iznutra)
3. Fotografija oštećenog/razbijenog sadržaja paketa

Fotografije je potrebno u roku od 2 dana nakon primitka oštećenog paketa poslati na e-mail adresu **webshop@marjan-voce.hr** zajedno sa opisom oštećenja i brojem narudžbe.

Ukoliko kupac ne preuzme proizvod ili odbije preuzeti proizvod bez valjanog razloga, MARJAN VOĆE d.o.o. zadržava pravo zahtijevati nadoknadu troškova manipulacije, transporta i drugih mogućih troškova.

## **OPĆE INFORMACIJE**

Korisnici odnosno kupci su dužni prije početka korištenja web stranice [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) (dalje: web stranice) vlasnika MARJAN VOĆE d.o.o. upoznati se s Uvjetima korištenja web stranice. Ukoliko imaju dodatnih pitanja ili nejasnoća vezanih uz Uvjete korištenja, mogu se obratiti na adresu e-pošte [webshop@marjan-voce.hr](mailto:webshop@marjan-voce.hr).

Pristupanjem web stranici ili korištenjem bilo kojeg dijela njezinog sadržaja korisnik prihvaća Uvjete korištenja web stranice [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr), kao i sva ostala pravila i uvjete korištenja predmetne web stranice te usluga koje se putem nje pružaju. Korisnici su suglasni da neće koristiti web stranicu na način da štete autorima ili trećim osobama, te prihvaćaju sve rizike korištenja web stranice i usluga. Ukoliko se korisnik ne slaže s navedenim, dužan je prestati koristiti web stranicu i usluge koje se putem nje pružaju.

Sadržaj web stranice zaštićen je autorskim pravima. Mijenjanje, posuđivanje, prodavanje ili distribuiranje sadržaja moguće je samo uz prethodnu pisanu dozvolu MARJAN VOĆE d.o.o.

MARJAN VOĆE d.o.o. omogućuje korištenje web stranice na najbolji mogući način. To uključuje: nadgledanje rada servera, širenje kapaciteta prema broju korisnika, podršku korisnicima te otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava. MARJAN VOĆE d.o.o. ne preuzima odgovornost za eventualne probleme u radu stranica i usluga. MARJAN VOĆE d.o.o. ne može jamčiti da korištenje web stranice neće biti prekinuto ili bez pogrešaka. Korisnik je suglasan s time da pristup web stranici ponekad može biti u prekidu ili privremeno nedostupan.

Korisnici koriste web stranicu na vlastitu odgovornost. MARJAN VOĆE d.o.o. ni na koji način nije odgovoran za štetu koju korisnik može pretrpjeti korištenjem web stranice [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr). Autori i druge fizičke ili pravne osobe uključene u stvaranje, proizvodnju i distribuciju [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) web stranice nisu odgovorni ni za kakvu štetu nastalu kao posljedica korištenja ili nemogućnosti korištenja iste.

MARJAN VOĆE d.o.o. zadržava pravo da onemogući pristup web stranici [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) korisnicima u slučaju procjene da se ista koristi na neprikladan način. MARJAN VOĆE d.o.o. zadržava pravo odbiti pristup web stranici [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) bilo kome, na osnovu vlastitih procjena. Korisnik se obvezuje da će web stranicu koristiti na način da ne ugrožava resurse i usluge u cijelosti. Neprimjereno korištenje web stranice [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) zabranjeno je i rezultira ukidanjem pristupa istoj.

MARJAN VOĆE d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku izmijeniti ili dopuniti Uvjete korištenja. Promjene stupaju na snagu danom objave na web stranici [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr). Nastavak pristupanja web stranici ili korištenja bilo kojeg dijela njezinog sadržaja smatrat će se pristankom na izmijenjene ili dopunjene Uvjete korištenja. MARJAN VOĆE d.o.o. savjetuje periodično provjeravanje Uvjete korištenja radi upoznavanja s eventualnim promjenama.

MARJAN VOĆE d.o.o. zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijeniti, dopuniti ili ukinuti bilo koji dio svog poslovanja, što uključuje i web stranicu, odnosno bilo koji njezin dio, servise, podstranice ili usluge koje se putem njih pružaju. Predmetno pravo uključuje, ali se ne ograničava na, promjenu vremena dostupnosti sadržaja, dostupnosti novih podataka, načina prijenosa, kao i prava na pristup ili korištenje web stranicom.

Dužnost je i obaveza korisnika koristiti web stranicu u skladu s pozitivnim propisima te općim moralnim i etičkim načelima. MARJAN VOĆE d.o.o. ima pravo u svakom trenutku vršiti kontrolu sadržaja web stranice kako bi osigurao

poštivanje Uvjeta korištenja i pozitivnih propisa. Izmjene Uvjeta korištenja važeće su odmah po objavi na web stranicama [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr).

## **MATERIJALNI NEDOSTACI**

MARJAN VOĆE d.o.o. (dalje: prodavatelj) 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. Predrazumijeva 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. 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 izrijeком 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.).

Potrošač je obvezan 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. 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.

Ukoliko proizvod ima skriveni nedostatak (onaj nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari) što Kupac utvrdi po otvaranju proizvoda – Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora i povrat novca, zamjenu proizvoda, uklanjanje nedostatka ili sniženje cijene.

Prodavatelj će inače smatrati reklamaciju valjanom ako pregledom proizvoda utvrdi da odgovara uvjetima za reklamaciju sukladno Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača. U tom slučaju će u roku od 15 dana od primitka valjane reklamacije zamijeniti proizvod ili vratiti cjelokupan plaćeni iznos uz raskid ugovora. Ukoliko, pak, ustanovi da reklamacija nije pravovaljana, tj. ukoliko reklamaciju odbije, o istome će

obavijestiti Kupca u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije.

Prodavatelj će prihvatiti povrat oštećene, nesipravne ili pogrešno isporučene robe o svom trošku, ako se utvrdi da je prigovor opravdan te da Kupac nije utjecao na ispravnost, oštećenje ili bilo kakav nedostatak robe.

U slučaju opravdane reklamacije, trošak zamjene s novim proizvodom u cijelosti snosi Prodavatelj.

U slučaju da Kupac odluči zamijeniti ispravan proizvod, Prodavatelj će izvršiti zamjenu ako je proizvod neoštećen, nekorišten ili mu na bilo koji drugi način nije umanjena vrijednost. U tom slučaju kupac snosi troškove povrata i ponovnog slanja robe.

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.

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 Uvjetima korištenja, tada se primjenjuje Zakon o obveznim odnosima.

## **STANJE ARTIKALA**

Ukoliko MARJAN VOĆE d.o.o. nije u mogućnosti isporučiti kompletnu narudžbu jer je jedan od proizvoda rasprodan ili sustav nije sinhronizirao da određenog artikla nema na stanju onda dotične artikle necemo naplatiti te ćemo o tome obavijestiti kupca. Kupac može odustati od narudžbe ili pričekati dok proizvod bude ponovno dostupan.

Ukoliko MARJAN VOĆE d.o.o. nije u mogućnosti isporučiti proizvod u ugovorenom roku obavještava kupca koji mu je dužan ostaviti naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji.

Pokušali smo riješiti ovaj problem u sustavu webshopa, ali nismo uspjeli. Za sva pitanja dostupni smo na [webshop@marjan-voce.hr](mailto:webshop@marjan-voce.hr)

## **PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA**

Potrošač može ugovor jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

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

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 redovita isporuka robe 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.

Da bi potrošač mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora, isti mora prodavatelja obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka od 14 dana i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom na adresu MARJAN VOĆE d.o.o., Trnošćica 10, 10370 Dugo Selo ili elektroničkom poštom na webshop@marjan-voce.hr, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte, a potrošač može, po vlastitom izboru, koristiti i niže priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora. Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora potrošač može elektronički ispuniti tako da klikne na [jednostrani raskid ugovora](#). Potvrdu primitka izjave o jednostranom raskidu ugovora prodavatelj će dostaviti potrošaču bez odgađanja, elektroničkom poštom. U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj strani ono što je primila na temelju ugovora. Osim kada je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag prodavatelju, ako bi o tome prodavatelj bio obaviješten prije primitka robe. Prodavatelj nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačeva izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio prodavatelj. Prodavatelj mora izvršiti povrat plaćenoga služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja, te uz pretpostavku da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

Osim ako je prodavatelj ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio prodavatelja o svojoj odluci da raskine ugovor.

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

Izravne troškove povrata proizvoda snosi MARJAN VOĆE d.o.o. u slučaju da je povrat proizvoda radi postojanja materijalnog nedostatka opravdan i da kupac zahtjeva raskida ugovora. U svim ostalim slučajevima, potrošač je dužan snositi sam troškove povrata proizvoda. 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 proizvoda.

Kako bi potrošač utvrdio prirodu, obilježja i funkcionalnosti robe isti može postupati sa robom i pregledati robu isključivo na način na koji je to uobičajeno pri kupnji robe u prostorijama prodavatelja. Robu koju kupac namjerava vratiti u roku od 14 dana isti ne smije jesti, koristiti, otvoriti originalnu ambalažu niti smije poduzimati osobito bilo koje radnje koje se ne smiju poduzimati u fizičkoj poslovnici prodavatelja, kao i one kojima bi umanjio vrijednost robe.

U periodu u kojem potrošač ostvaruje pravo povrata robu mora čuvati s dužnom pažnjom odnosno mora se ponašati kao osobito pažljiv i savjestan čovjek. 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 procijeni uzimajući u obzir objektivne kriterije svakog pojedinog slučaja.

Kako bi se potrošaču olakšalo sastavljanje pisanog raskida ugovora niže se nalazi informativni obrazac za jednostrani raskid ugovora koji isti može ispuniti i poslati na adresu prodavatelja MARJAN VOĆE d.o.o., Trnošćica 10, 10 370 Dugo Selo ili elektroničkom poštom na [webshop@marjan-voce.hr](mailto:webshop@marjan-voce.hr). Raskid ugovora potrošač može popuniti i klikom na link gore naznačen.

Pravo na raskid ugovora o kupoprodaji nije dopušten u sljedećim slučajevima kada je predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave.

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

### **Izvršenje povrata proizvoda**

Kupac je dužan proizvod koji vraća Marjan voću d.o.o. vratiti kompletan, u stanju u kojem mu je dostavljen i u originalnom pakiranju (trgovačko pakiranje u kojem je roba i dostavljena), sa svim pripadajućim dijelovima i dokumentacijom. Kupac je proizvode dužan vratiti o svom trošku na adresu s koje su isti dostavljeni. Informaciju o adresi potrošač može pronaći na paketu u kojem je roba dostavljena, kao i na računu.

No, ukoliko se radi o reklamaciji zbog nezadovoljstva organoleptičkim svojstvima proizvoda, tada kupac mora:

- napisati prigovor mailom i objasniti svoje nezadovoljstvo
- priložiti fotografiju sirovine, s podacima LOT broja
- ukoliko se našom kontrolom kontra uzorka utvrde nepravilnosti, tada ćemo povrat napraviti prema kupcu ili u dogovoru s kupcem isporučiti zamjenski proizvod
- povrat proizvoda se vrši na adresu s koje je poslan paket te ukoliko je kupac platio dostavu paketa, povrat će preuzeti Marjan voće d.o.o., no ukoliko je dostava paket bila na trošak prodavatelja (u ovom slučaju tvrtke Marjan voće d.o.o.), tada trošak povrata paketa/proizvoda snosi kupac.

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

Sve prigovore sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač može poslati putem pošte na adresu MARJAN VOĆE d.o.o., Trnošćica 10, 10 370 Dugo Selo, elektroničkom poštom na [reklamacije@marjan-voce.hr](mailto:reklamacije@marjan-voce.hr) ili osobno u poslovnim prostorijama prodavatelja na adresi MARJAN VOĆE d.o.o., Trnošćica 10, 10 370 Dugo Selo.

Kako bi potrošaču MARJAN VOĆE d.o.o. odgovorio na pisani prigovor koji nije upućen elektroničkom poštom, mole se potrošači da navedu točne podatke o svome imenu i prezimenu te adresi na koju će im biti dostavljen odgovor. Odgovor na prigovor potrošača MARJAN VOĆE d.o.o. zakonski mora dati u pisanom obliku najkasnije u roku 15 dana

od dana primitka prigovora.

U slučaju eventualnog spora MARJAN VOĆE d.o.o. i potrošač će spor riješiti mirnim putem, a ukoliko nije moguće nadležan je stvarno i mjesno nadležan sud uz primjenu hrvatskog prava. Rješavanje sporova je moguće pred Sudom časti HGK ili drugim centrima za mirenje.

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

Ukoliko potrošač prihvaća Uvjete korištenja, isti prihvaća i sve druge uvjete navedene na web stranici [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) te sve ostale odredbe navedene na toj web stranici. Ukoliko se potrošač ne slaže s bilo kojim dijelom predugovorne obavijesti ili Uvjeta korištenja moli se isti da ne koristi web stranicu [www.marjan-voce.com/hr](http://www.marjan-voce.com/hr) i ne sklapa ugovor o kupoprodaji.

MARJAN VOĆE d.o.o. zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja i pravila bez prethodne najave. Uvjeti korištenja su sukladni zakonima Republike Hrvatske i pravnoj stečevine Europske Unije.

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

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

## **PROGRAM VJERNOSTI**

Svi kupci mogu se učlaniti u program vjernosti (loyalty program) na način da se pretplate na primanje newslettera, nakon čega će svaki kupac zaprimiti virtualnu karticu sa šesteroznamenkastim kodom s kojim ostvaruje popuste. Učlanjenjem u loyalty program kupac ostvaruje popust od trajnih 5% popusta na ukupni iznos kupnje, a prilikom kupnje potrebno je, u za to predviđeno polje, upisati navedeni kod. U slučaju prve narudžbe s kodom od newslettera popust se ne zbraja nego se koristi najviši postotak, u ovom slučaju newsletter popust od -10%.

Osim navedenog trajnog popusta od 5% na ukupni iznos kupnje, u sklopu loyalty programa skupljaju se bodovi na način da **potrošenih 0,25 € vrijedi 1 bod**

Cjenovni razredi bodova su sljedeći:

- 1) <999 bodova - 5% popust
- 2) 1000-2999 bodova - 8%
- 3) 3000-6999 bodova - 10%
- 4) >7000 bodova - 15%

Bodovi skupljeni u loyalty programu brišu se na kraju svake kalendarske godine te se u sljedećoj godini skupljaju ispočetka. Navedeno se ne odnosi na popust od 5% na ukupni iznos kupnje koji popust kupac trajno stječe učlanjenjem u loyalty program.

Ukoliko je kupac u tekućoj godini ostvario pravo na 8% popusta u idućoj godini ostvaruje pravo na navedenih trajnih 5% popusta, a ukoliko je u tekućoj godini ostvario pravo na 10% popusta tada kupac u idućoj

godini ostvaruje pravo na navedenih trajnih 8% popusta. Međutim, ukoliko je kupac u tekućoj godini ostvario pravo na 15% popusta, u idućoj godini ostvaruje pravo na početnih 10% popusta te ako u toj godini ostvari ponovno pravo na 15% popusta prema bodovima koje je skupio, njegov popust ostaje trajan.

**Ostvaren popust u sklopu loyalty programa ne vrijedi na već snižene artikle, odnosno na artikle na akciji te se isključivo računa na osnovnu cijenu bez popusta.**

## **IZJAVA O SIGURNOSTI ONLINE PLAĆANJA**

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvata platnih kartica putem interneta. CorvusPay osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih 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 Info sve prikupljene informacije smatra bankovnom 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.

Hvala što koristite CorvusPay!

## **KOLAČIĆI**

Zadržat ćemo i procijeniti informacije o Vašem nedavnom posjetu našoj web stranici i kako ste koristili različite dijelove naše web stranice radi analitičkih ciljeva, odnosno kako bismo razumijeli na koji način korisnici koriste naše web stranice.

Kako bi održavali vašu web stranicu i osigurali da njezine funkcionalnosti budu na očekivanoj razini, MARJAN VOĆE d.o.o. koristi tehnologiju poznatu kao "kolačići". Kolačići su male datoteke koje šaljemo na vaše računalo i možemo im kasnije pristupiti. Oni mogu biti privremeni ili trajni. Zahvaljujući kolačićima možete bez poteškoća pretraživati naše stranice te prikazivati rezultate koji su relevantni za vas. Kolačići nam pokazuju ono što zanima vas i druge

posjetitelje naše web stranice, što nam pomaže da ju poboljšamo.

[Izjava o sigurnosti online plaćanja](#)

[Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#)