

Opći uvjeti poslovanja

1. Uvodne odredbe

Opći uvjeti poslovanja (Uvjeti) definiraju ugovorni odnos između tvrtke Mediterra Herbal d.o.o, Ul. Hrvoja Macanovića 24, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska, OIB: 91913054666, kao prodavatelja i pružatelja usluge e-trgovine na www.uchka.eu te fizičke ili pravne osobe, korisnika ili kupca na navedenoj internetskoj stranici.

Mediterra Herbal d.o.o. upisan je u Sudski Registar pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, MBS:130090915, s temeljnim kapitalom od 6.560,00 eura (uplaćen u cijelosti), zastupan po direktorici Ivani Šimatović.

Opći uvjeti poslovanja propisuju za korisnike uvjete i pravila korištenja internetske stranice www.uchka.eu. Korištenjem navedene internetske stranice korisnici potvrđuju da se slažu s ovim Uvjetima te pristaju na korištenje internetske stranice www.uchka.eu u skladu s njima.

Tvrtka Mediterra Herbal d.o.o. ima pravo u bilo kojem trenutku, i bez prethodne obavijesti, ukinuti i/ili izmijeniti bilo koji od ovdje navedenih Općih uvjeta poslovanja. Promjene stupaju na snagu u trenutku objavljivanja na internetskoj stranici www.uchka.eu.

Prihvatanjem Uvjeta korisnik potvrđuje da je punoljetna i poslovno sposobna osoba. Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost svih podataka koje unosi na internetskoj stranici www.uchka.eu.

Korištenjem ovih internetskih stranica korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s Općim uvjetima poslovanja.

2. Ugovor o kupoprodaji

Ugovor koji Kupac sklapa s Mediterra Herbal d.o.o. za kupoprodaju proizvoda je jednokratni ugovor o kupoprodaji koji je izvršen isporukom robe od strane Mediterre Herbal te izvršenim plaćanjem od strane Kupca, u slučaju da prethodno ne bude raskinut. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o kupoprodaji. Kod sklapanja ugovora na daljinu, naručivanjem i slanjem narudžbe na internetskoj stranici, nastaje prijedlog kupoprodajnog ugovora. Primitak narudžbe Mediterra Herbal potvrđuje e-poštom. Kupoprodajni ugovor je dovršen potvrdom prijedloga u obliku slanja naručene robe.

Posjetitelji internetske stranice www.uchka.eu proizvode mogu naručiti i kupiti kao gost ili registrirani korisnik. Postupak kupnje je sljedeći:

1. Odaberite željeni proizvod i pritisnite "Dodaj u košaricu". Ulaskom u izbornik „Košarica“ imate uvid u odabrane proizvode, njihovu količinu i cijenu. Ukoliko želite isprazniti košaricu, kliknite na opciju "Ukloni" pored odabranog proizvoda.
2. Kada ste dovršili odabir željenih proizvoda, pritisnite "Kreni na plaćanje", nakon čega će vam se otvoriti stranica „Plaćanje“.
3. Na stranici „Plaćanje“ unesite tražene podatke, odaberite način plaćanja, te pročitajte Opće uvjete poslovanja.
4. Za dovršetak narudžbe pritisnite "Naručite". Narudžbom prihvaćate Opće uvjete poslovanja.

Nakon dovršetka postupka narudžbe, na ekranu je vidljiva obavijest da je narudžba zaprimljena i naveden je broj narudžbe. Potvrdu narudžbe Kupac dobiva na e-mail adresu koju je naveo tijekom

procesa kupnje. Naručivanjem na našoj internetskoj stranici, Kupac daje suglasnost za slanje računa u elektronskom obliku na njegovu adresu e-pošte. Račun se dostavlja zajedno s e-mailom o potvrdi narudžbe. Ukoliko Kupac želi račun primiti u papirnatom obliku, treba nam poslati zahtjev na adresu e-pošte support@uchka.eu i dostavit ćemo ga zajedno s naručenim proizvodima.

Proizvode isporučujemo u količini uobičajenoj za osobnu upotrebu. U specifičnim slučajevima, primjerice, u slučaju popusta ili rasprodaje, Mediterra Herbal ima pravo određivanja maksimalne količine za isporuku.

Kod plaćanju pouzecom, narudžba se smatra zaključenom nakon dovršetka procesa kupnje.

Ugovor o kupoprodaji između Kupca i Prodavatelja smatra se zaključenim nakon što je narudžba zaključena. Ovi Opći uvjeti poslovanja čine sastavni dio ugovora o kupoprodaji između Kupca i Prodavatelja. Na ugovor o kupoprodaji primjenjuju se važeći propisi u Republici Hrvatskoj.

3. Načini plaćanja i dostava

Načini plaćanja:

Tijekom postupka kupnje, na internetskoj stranici možete odabrati način plaćanja među mogućnostima koje nudimo.

Cijene proizvoda koje su prikazane na internetskoj stranici vrijede za sve oblike plaćanja i izražene su u valuti: euro (€; EUR) te s već uključenim PDV-om.

Plaćanje cijene proizvoda i troškova dostave moguće je na sljedeće načine:

- Plaćanje gotovinom prilikom preuzimanja pošiljke, gdje se dostavljaču plaća cjelokupni iznos naznačen na računu, što uključuje cijenu proizvoda i trošak dostave. Plaćanje pouzecom moguće je samo za dostavu unutar Hrvatske.
- Plaćanje kreditnom ili debitnom karticom, gdje je moguće jednokratno online plaćanje korištenjem sljedećih kartica: Maestro, MasterCard, Visa, Diners i Discover, što uključuje cijenu proizvoda i trošak dostave.

Izjava o sigurnosti online plaćanja:

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvrat platnih kartica putem interneta.

CorvusPay sustav osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih i osobnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Corvus Pay sve prikupljene informacije smatra tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova

privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.

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

Izjava o konverziji:

Sva plaćanja bit će izvršena u eurima. Prilikom naplate vašom debitnom/kreditnom karticom isti se iznos pretvara iz eura u vašu lokalnu valutu kartice prema pravilima koja vrijede za plaćanja u inozemstvu. Kao rezultat pretvaranja cijene, postoji mogućnost male razlike iznosa u odnosu na originalnu cijenu istaknutu na našoj internetskoj stranici.

All payments will be made in euros. When charging your debit/credit card, the same amount is converted from euros to your local card currency according to the rules that apply to international payments. As a result of the price conversion, there is a possibility of a slight difference in the amount compared to the original price displayed on our website.

Svi navedeni načini plaćanja mogu imati naknadu propisanu uvjetima uplatnog mjesta. Naknadu Kupac snosi sam i ona nije nadoknativa od strane Mediterra Herbal d.o.o.

Dostava:

Dostava proizvoda unutar Europe vrši se putem dostavne službe GLS te se obavlja sukladno njihovim uvjetima poslovanja koje možete pročitati ovdje: <https://gls-group.eu/HR/hr/odredbe-uvjeti>. Dostava se smatra izvršenom u trenutku predaje proizvoda dostavnoj službi.

Dostava proizvoda izvan područja Europe vrši se putem dostavne službe UPS te se obavlja sukladno njihovim uvjetima poslovanja koje možete pročitati ovdje: <https://www.ups.com/hr/en/help-center/legal-terms-conditions/service.page>. Dostava se smatra izvršenom u trenutku predaje proizvoda dostavnoj službi.

Uobičajeni rokovi isporuke paketa su između 2-3 radna dana na području RH te 5 – 7 radnih dana na području ostatka Europe. Navedeni rokovi isporuke su samo informativnog karaktera i temelje se na očekivanim rokovima isporuke dostavne službe.

Troškovi dostave:

Dostava proizvoda naručenih na internetskoj stranici www.uchka.eu na području Republike Hrvatske obavlja se bez naknade za iznose narudžbi iznad 50,00 EUR, a za iznose narudžbi do 50,00 EUR dostava iznosi 3,00 EUR.

Moguća je i dostava proizvoda u inozemstvo i to u navedene države:

- dostava u države: Austrija, Belgija, Bugarska, Češka, Danska, Estonija, Francuska, Grčka, Irska, Italija, Latvija, Lichtenstein, Litva, Luxemburg, Mađarska, Monako, Nizozemska, Njemačka, Poljska, Rumunjska, San Marino, Slovačka, Slovenija, Švicarska, Velika Britanija – naplaćuje se 8,00 € za iznose kupnje manje od 100,00 € dok je za iznose kupnje veće od 100,00 € dostava besplatna.

- dostava u države: Kanada, Bahrein, Kuvajt, Oman, Katar i UAE - naplaćuje se 65,00 € za iznose kupnje manje od 270,00 € dok je za iznose kupnje veće od 270,00 € dostava besplatna.

Prilikom dostave proizvoda izvan područja EU, Kupac sam snosi eventualne uvozne troškove robe i oni nisu nadoknadivi od strane Mediterra Herbal d.o.o.

4. Preuzimanje pošiljke

Naručeni proizvodi su pakirani na način da se tijekom isporuke ne oštete. Kupac ili preuzimatelj je dužan prilikom preuzimanja provjeriti stanje paketa. U slučaju da je pošiljka vidljivo oštećena u transportu, primateljima se savjetuje da istu ne preuzimaju. U opisanoj situaciji, molimo Kupca da nas kontaktira na adresu e-pošte support@uchka.eu radi dogovora oko daljnjih koraka.

Svojim potpisom prilikom preuzimanja, kupac ili preuzimatelj potvrđuje da je preuzeo paket u neoštećenom stanju. Nakon što kupac ili preuzimatelj preuzme paket, dostavna služba ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjenje sadržaja preuzetog paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja.

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

5. Jednostrani raskid ugovora

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, fizička osoba Kupac ima pravo odustati od ugovora sklopljenog putem interneta u roku od 14 dana od isporuke robe, bez navođenja razloga.

Prema članku 79. Zakona o zaštiti potrošača, potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora ako je:

- predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje – ukoliko je bila otvorena nakon dostave,
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nepopravljivo pomiješana s drugim sadržajima,
- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok upotrebe.

O svojoj odluci o odustajanju od ugovora nas morate obavijestiti u roku od 14 dana od isporuke robe. To možete učiniti slanjem zahtjeva za jednostrani raskid ugovora na e-poštu support@uchka.eu ili možete upotrijebiti obrazac za odustajanje od ugovora koji se nalazi [ovdje](#) te ga također poslati na navedenu adresu e-pošte.

U slučaju jednostranog raskida ugovora, postupamo prema Zakonu o zaštiti potrošača, odnosno Zakonu o obveznim odnosima. Sredstva će biti vraćena bez odlaganja, najkasnije do 14 dana od datuma odustajanja od ugovora. Prema zakonu, uplatu plaćenih sredstava možemo izvršiti tek nakon primitka proizvoda. Povrat sredstava se vrši na način koji je korišten kod plaćanja narudžbe.

Povrat robe ste dužni izvršiti bez odgađanja, na vlastiti trošak, a najkasnije u roku od 14 dana od dana dostavljanja jednostranog raskida ugovora. Proizvode trebate poslati na adresu: Mediterra Herbal d.o.o., Ul. Hrvoja Macanovića 24, 10000 Zagreb, Hrvatska.

Mediterra Herbal odgovara za materijalne nedostatke proizvoda koje prodaje na internetskoj stranici www.uchka.eu sukladno pozitivnim propisima, posebice Zakonu o obveznim odnosima Republike Hrvatske.

6. Prigovori

U slučaju nezadovoljstva isporučenim proizvodima, možete nam uputiti prigovor. Prigovor možete podnijeti pisanim putem na adresu e-pošte support@uchka.eu. U prigovoru obavezno navedite broj narudžbe, broj računa ili svoje korisničko ime, kako bismo sa sigurnošću i što brže utvrdili na koju narudžbu se prigovor odnosi. Primitak prigovora ćemo vam potvrditi pisanim putem bez odgađanja, a odgovor vam poslati najkasnije u zakonskom roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Prilikom preuzimanja narudžbe, Kupac je dužan provjeriti ispravnost iste na način da usporedi zaprimljene proizvode s računom. U slučaju da nešto nedostaje, obvezan je u roku od 8 dana od primitka proizvoda uputiti pisani prigovor na adresu e-pošte support@uchka.eu. Naknadne reklamacije se ne uvažavaju.

Kupac ima pravo na povrat robe u sljedećim slučajevima:

- isporučena je roba koja nije naručena,
- isporučena je roba kojoj je istekao rok trajanja,
- isporučena je roba koja ima grešku ili oštećenja koja nisu nastala u transportu.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor opravdan, Kupac ima pravo na raskid ugovora, povrat plaćenog iznosa ili zamjenu proizvoda. Kod zamjene proizvoda Kupac snosi troškove nove dostave, a trošak povrata preuzima Prodavatelj.

7. Popusti i pokloni

U određenim situacijama, na našim internetskim stranicama, kupcima nudimo mogućnost korištenja raznih popusta ili poklon bonova. Njihovo korištenje je svaki put definirano pravilima o kojima obavještavamo kupce kroz dostupne kanale komuniciranja. Ukoliko nije navedeno drugačije, svaki popust ili poklon bon može se iskoristiti samo jednom te se popusti ne mogu kombinirati. U slučaju da je vrijednost poklon bona veća od ukupne vrijednosti kupnje, razlika se neće prenijeti na novi bon niti će neiskorišteni iznos biti nadoknađen.

8. Pravne osobe

Kada na našoj internetskoj stranici naručujete proizvode kao pravna osoba, ne smatrate se potrošačem u smislu Zakona o zaštiti potrošača, te se na Vas ne odnose odredbe ovih Uvjeta koje opisuju odgovornost za materijalne nedostatke, jednostrani raskid ugovora i prigovore potrošača. Za pravne osobe vrijede relevantne odredbe Zakona o obveznim odnosima i Zakona o elektroničkoj trgovini.

9. Završno

Uvjete poslovanja možete preuzeti [ovdje](#).